



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

(UTN)

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

(FECYT)

CARRERA DE PSICOLOGÍA

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN,

MODALIDAD PRESENCIAL

TEMA:

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA A LOS
USUARIOS DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO”**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título en la Especialidad de Psicología
--

Línea de investigación: Desarrollo social y del comportamiento humano

Autora: Mayra Alexandra Morales Gómez

Director: MSc. William Saúd Yarad Salguero

Ibarra- Noviembre- 2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	171751381- 4		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Morales Gómez Mayra Alexandra		
DIRECCIÓN:	Otavalo, Estévez Mora y Atahualpa		
EMAIL:	maimg1224@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062921318	TELÉFONO	0994625719


DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO”
AUTOR (ES):	Morales Gómez Mayra Alexandra
FECHA: AAAAMMDD	2019/12/09
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	PSICÓLOGA
ASESOR/DIRECTOR:	Msc. Saúd Yarad

AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Morales Gómez Mayra Alexandra**, con cédula de identidad Nro. **171751381- 4**, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

Ibarra 11 de Diciembre del 2019

EL AUTOR:



.....
Mayra Alexandra Morales Gómez

CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra 11 de Diciembre del 2019

EL AUTOR:



.....
Mayra Alexandra Morales Gómez

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 11 de Diciembre del 2019

MSc. William Saúd Yarad Salguero

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



.....
MSc. William Saúd Yarad Salguero
C.C.: 1002259948
.....

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

El tema de trabajo de grado previo a la obtención del título de Psicóloga denominado: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO”**; ha sido desarrollado cumpliendo con todos los requisitos estipulados por la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, por lo que autorizo su presentación para la defensa pública de la misma fecha que asignen las autoridades de la facultad.




MSc. Saud Yarad
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal Examinador del trabajo de titulación "EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO"; elaborado por Morales Gómez Mayra Alexandra, previo a la obtención del título de Psicóloga, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:


.....
MSc. Anabel Anzota
MIEMBRO DE TRIBUNAL


.....
MSc. Guillermo Yáñez
MIEMBRO DE TRIBUNAL


.....
MSc. Anabela Galárraga
MIEMBRO DE TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo, Morales Gómez Mayra Alexandra con cédula N° 171751381- 4, expreso mi declaración bajo juramento que el trabajo de investigación denominado: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO”. Es el producto de mi labor investigativa y se lo realizó respetando los derechos intelectuales de otros autores que han servido como referencia para la elaboración del mismo.

De igual manera, doy fe de que este trabajo es original e inédito.

Ibarra, 11 de Diciembre del 2019



Morales Gómez Mayra Alexandra
C.I. 171751381- 4

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados en mí. A mis padres Margarita y Luisito quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía. A mis abuelitos Oswaldito y Lolita por su cariño, amor y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Mayra Morales Gómez.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi docente tutor Msc. Saúd Yarad por su importante aporte y participación en el desarrollo de esta tesis. Debo destacar, por encima de todo, su disponibilidad y paciencia, no cabe duda de que su participación ha enriquecido el trabajo de esta investigación, de igual manera al Msc. Miguel Pinto por haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis y en general a todos mis docentes que me han impartido conocimientos y valores en lo largo de esta etapa académica.

Mayra Morales G.

ÍNDICE GENERAL

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	i
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	ii
CONSTANCIAS	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	iv
ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	vi
AUTORÍA	vii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	XX
CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Antecedentes	4
1.2. Planteamiento del problema	5
1.3. Formulación del problema	5
1.4. Delimitación.....	6
1.4.1. Unidades de observación	6
1.4.2. Delimitación espacial.....	6
1.4.3. Delimitación temporal.....	6
1.5. Objetivos	6
1.5.1. Objetivo General	6
1.5.2. Objetivos Específicos.....	7
1.6. Justificación	7
CAPÍTULO II	9
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Clima laboral	9
2.1.2. Factores psicosociales.....	9
2.1.3. Principales riesgos psicosociales.	10
2.1.4. Estrés: Orígenes	10
2.1.5. Definición de estrés.....	11

2.1.6.	Fases del estrés.....	12
2.1.7.	Estrés laboral.....	13
2.1.8.	Tipos de estrés.....	14
a.	Por su duración.....	14
	Estrés agudo.....	14
	Estrés crónico.....	14
b.	Por su efecto.	15
	Estrés positivo o Eustress.	15
	Estrés negativo distrés	15
2.1.9.	Factores causales del estrés.	16
a.	Estresores.....	16
b.	Respuestas.....	16
c.	Factores externos.	16
d.	Factores internos	17
2.1.10.	Consecuencias del estrés.	17
a.	En el trabajador.....	17
	A nivel cognitivo.	18
	A nivel físico.....	18
	A nivel emocional.	19
b.	En la institución u organización	19
2.1.11.	Prevención y manejo del estrés laboral.	19
a.	Antes de llegar a su trabajo	19
b.	En el trabajo.....	20
2.1.12.	Calidad del servicio.....	20
2.1.13.	La calidad de servicio dentro del entorno Hospitalario.....	20
2.1.14.	Usuario.	21
	Definición.	21
2.1.15.	Necesidades de los usuarios dentro del entorno Hospitalario.....	21
2.1.15.	El estrés laboral en el personal de Enfermería.....	22
2.1.16.	Tratamiento ante el estrés laboral.	22
2.1.17.	Importancia de la reducción de los niveles de estrés laboral en los profesionales de Enfermería.....	23
2.1.18.	Relación entre el estrés laboral y la calidad de servicios de atención	24
2.1.19.	Fundamentación Legal	24
	Constitución de la República del Ecuador.....	24
	Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).....	25

Código del Trabajo.....	25
Reglamento de Seguridad y Salud Laboral	26
Glosario de Términos	27
CAPÍTULO III	28
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1. Tipo de investigación	28
a. Explicativa	28
b. Sistemática	28
d. Correlacional	28
3.2. Métodos	29
a. Inductivo	29
b. Analítico- sintético	29
3.3. Técnicas e Instrumentos	29
a. Observación.....	29
b. Encuesta	29
c. Test Psicológicos.....	29
3.4. Población.....	31
3.5. Muestra	31
3.6. Matriz diagnóstica	32
CAPÍTULO IV.....	36
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	36
CAPÍTULO V	63
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
5.1. Conclusiones	63
5.2. Recomendaciones	64
CAPÍTULO VI.....	65
6. PROPUESTA ALTERNATIVA	65
6.1. Título de la Propuesta.....	65
6.2. Justificación e Importancia	65
6.3. Fundamentación de la propuesta	66
1.4 Objetivos	66
6.4.1. Objetivo General.....	66
6.4.2. Objetivos Específicos	66
6.5. Ubicación sectorial y física	67
6.6. Desarrollo de la Propuesta	67

MANUAL DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE EL ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO.	68
a. Pausas activas.	71
Beneficios.....	71
Pasos	72
b. Ejercicios de respiración diafragmática	72
Beneficios.....	72
Pasos	73
d. Relajación muscular progresiva de Jacobson.	73
Beneficios.....	73
Pasos	74
e. Relajación creativa	75
Beneficios.....	75
Pasos	76
f. Un lugar seguro	76
Beneficios.....	76
Pasos	77
6.7. Bibliografía	79
Anexos	82
Anexo 1: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital Básico San Luis de Otavalo.	83
Anexo 2: JSS: Cuestionario de estrés laboral	85
Anexo 3: Aplicación de encuestas a los usuarios del Hospital San Luis de Otavalo	87
Anexo 4: Aplicación del Cuestionario JSS a las enfermeras del Hospital San Luis de Otavalo	89
Anexo 5: Constancia de firmas del test diagnostico JSS aplicado al personal de enfermeria	91
Anexo 7: Autorización para realizar el estudio en el HSLO	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Sexo de los usuarios</i>	36
Tabla 2: <i>Tipo de asistencia</i>	37
Tabla 3: <i>Edad de los usuarios</i>	38
Tabla 4: <i>Frecuencia del uso del servicio</i>	39
Tabla 5: <i>Atención al llegar a la casa de salud</i>	40
Tabla 6: <i>Lenguaje corporal (expresión facial) y tono de voz</i>	41
Tabla 7: <i>Durante la toma de signos vitales</i>	42
Tabla 8: <i>Durante la preparación para las investigaciones clínicas de laboratorio</i>	43
Tabla 9: <i>Durante los procedimientos de curaciones como, por ejemplo: retiro de puntos de cirugía, vendajes, aplicación de inyecciones, etc.</i>	44
Gráfico 9: <i>Durante los procedimientos de curaciones como, por ejemplo: retiro de puntos de cirugía, vendajes, aplicación de inyecciones, etc.</i>	44
Tabla 10: <i>Al proporcionarle información en caso de desconocimiento de la ubicación de los servicios del hospital</i>	45
Tabla 11: <i>Al momento de canalizarle la vía venosa periférica</i>	46
Tabla 12: <i>Durante la administración de medicamentos según el horario establecido por el médico</i>	47
Tabla 13: <i>En el tendido de la cama y aseos matutinos y vespertinos</i>	48
Tabla 14: <i>Análisis general de los resultados de la encuesta</i>	49
Tabla 15: <i>Sexo del Enfermero/a</i>	50
Tabla 16: <i>Área de trabajo del Enfermero/a</i>	51
Tabla 17: <i>Tiempo de antigüedad en la institución del Enfermero/a</i>	52
Tabla 18: <i>Intensidad de presión de trabajo</i>	53
Tabla 19: <i>Intensidad de falta de apoyo social</i>	54
Tabla 20: <i>Intensidad de factores organizacionales</i>	55
Tabla 21: <i>Intensidad de falta de realización personal</i>	56
Tabla 22: <i>Frecuencia de presión de trabajo</i>	57
Tabla 23: <i>Frecuencia de falta de apoyo social</i>	58
Tabla 24: <i>Frecuencia de factores organizacionales</i>	59
Tabla 25: <i>Frecuencia de falta de realización personal</i>	60
Tabla 26: <i>Análisis de los resultados del test JSS</i>	61
Tabla 27: <i>Correlación entre los resultados del test JSS y la encuesta</i>	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: <i>Sexo de los usuarios</i>	36
Gráfico 2: <i>Tipo de asistencia</i>	37
Gráfico 3: <i>Edad del usuario</i>	38
Gráfico 4: <i>Frecuencia del uso del servicio</i>	39
Gráfico 5: <i>Atención al llegar a la casa de salud</i>	40
Gráfico 6: <i>Lenguaje corporal (expresión facial) y tono de voz</i>	41
Gráfico 7: <i>Durante la toma de signos vitales</i>	42
Gráfico 8: <i>Durante la preparación para las investigaciones clínicas de laboratorio</i>	43
Gráfico 9: <i>Durante los procedimientos de curaciones como, por ejemplo: retiro de puntos de cirugía, vendajes, aplicación de inyecciones, etc.</i>	44
Gráfico 10: <i>Al proporcionarle información en caso de desconocimiento de la ubicación de los servicios del hospital</i>	45
Gráfico 11: <i>Al momento de canalizarle la vía venosa periférica</i>	46
Gráfico 12: <i>Durante la administración de medicamentos según el horario establecido por el médico</i>	47
Gráfico 13: <i>En el tendido de la cama y aseos matutinos y vespertinos</i>	48
Gráfico 14: <i>Análisis general de los resultados de la encuesta</i>	49
Gráfico 15: <i>Sexo del Enfermero/a</i>	50
Gráfico 16: <i>Área de trabajo del Enfermero/a</i>	51
Gráfico 17: <i>Tiempo de antigüedad en la institución del Enfermero/a</i>	52
Gráfico 18: <i>Intensidad de presión de trabajo</i>	53
Gráfico 19: <i>Intensidad de falta de apoyo social</i>	54
Gráfico 20: <i>Intensidad de factores organizacionales</i>	55
Gráfico 21: <i>Intensidad de falta de realización personal</i>	56
Gráfico 22: <i>Frecuencia de presión de trabajo</i>	57
Gráfico 23: <i>Frecuencia de falta de apoyo social</i>	58
Gráfico 24: <i>Frecuencia de factores organizacionales</i>	59
Gráfico 25: <i>Frecuencia de falta de realización personal</i>	60
Gráfico 26: <i>Análisis de los resultados del test JSS</i>	61

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar la incidencia de los niveles de estrés laboral en la calidad de servicio que el personal de enfermería brinda a los usuarios y/o pacientes que diariamente acuden al Hospital San Luis de Otavalo. El estrés laboral constituye la enfermedad del siglo XXI, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, es la reacción que un trabajador presenta ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación (OMS, 2014). Del mismo modo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), textualmente conceptualiza al estrés como “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (OIT, 2015, pág. 62). Se manifiesta por alteraciones en los procesos cognitivos de atención, concentración, pensamiento; síntomas emocionales como irritabilidad, desmotivación, etc.; y, a nivel físico con tensión muscular, molestias estomacales, dificultad respiratoria, insomnio, cefaleas, entre otras (American Psychological Association (APA), 2013). Esta investigación se llevó a cabo partiendo con un estudio de campo en el Hospital Básico “San Luis de Otavalo” mediante la aplicación de un test psicológico JSS que permitió determinar los niveles de laboral al personal de enfermería así mismo se hizo la aplicación de una encuesta a los usuarios que asisten a esta casa de salud con el fin de determinar su percepción en torno a la calidad de servicios brindados por el personal antes mencionado. Con base en los resultados obtenidos se consideró pertinente el planteamiento de un manual de estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral sobre técnicas de relajación muscular y psíquica.

Palabras clave: estrés, estrés laboral, calidad de servicios, pacientes, estrategias de afrontamiento.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the incidence of occupational stress levels in the quality of care that nurses provide to users and / or patients who attend the "San Luis de Otavalo" Hospital. Occupational stress is the disease of the 21st century, according to the World Health Organization, the reaction of workers to a highly demanding job that does not fit their knowledge and skills, testing their ability to cope with a difficult situation to solve (WHO, 2014). Similarly, the International Labor Organization (ILO) textually conceptualizes stress as "the physical and emotional response to damage damaged by an imbalance between the perceived demands and the perceived resources and capabilities of an individual to meet those demands" (ILO, 2015, p 62). It is manifested by alterations in the cognitive processes of: attention, concentration, thought; emotional symptoms such as irritability, demotivation, etc. and, on a physical level, with muscular tension, stomach upset, respiratory distress, insomnia, headaches, among others (American Psychological Association (APA), 2013). This research meets the application of the JSS psychological test: work stress questionnaire to determine levels of work stress and a survey that determines the user's perception of the quality of services. After these results, a manual of coping strategies for stress is developed as an alternative proposal.

Keywords: stress, work stress, quality of care, patients, coping strategies.

Victor Rodery
R. R. R.



INTRODUCCIÓN

Actualmente, la primera opinión que el usuario o paciente construye de una casa de salud depende de la calidad de servicios que le ofrecen las enfermeras al momento de ser atendido; esta actitud dependerá de su equilibrio u homeóstasis física y psicológica; por este motivo, el objetivo de esta pesquisa fue el análisis de los niveles de estrés laboral para la identificación de su incidencia en la calidad de servicios que brindan los profesionales en Enfermería a los pacientes que diariamente acuden al Hospital Básico San Luis de Otavalo; estos resultados condescendieron la propuesta de un manual de estrategias de afrontamiento al estrés laboral, mismas que pueden ser desarrolladas de manera autónoma por el mismo profesional.

Empezando, en el capítulo I, se expone la formulación del problema, asimismo los antecedentes que justifican los objetivos de esta investigación debido a la inexistencia de un documento que señale los niveles de estrés y, por ende, que asuma la capacidad de afrontamiento ante el estrés laboral presentado por los profesionales en Enfermería que trabajan en ese hospital.

Del mismo modo, dentro del capítulo II, se detalla el marco teórico formado por definiciones y conceptos, además de la explicación de las estrategias de afrontamiento e importancia de la salud mental en las enfermeras.

Este estudio es una investigación de tipo descriptiva, bibliográfica, sistemática, cuantitativa, cualitativa y correlacional perfeccionada por el método inductivo y analítico-sintético utilizados en las técnicas e instrumentos aplicados, mismos que se describen en el capítulo III.

En el capítulo IV se desglosa el análisis e interpretación de los resultados obtenidos tras la aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral: JSS y de la encuesta dirigida a los beneficiarios de la casa de salud que consintieron el desarrollo de esta investigación.

Las conclusiones y recomendaciones son expuestas en el capítulo V, dando paso a la propuesta alternativa detallada en el capítulo VI y para finalizar se cita la bibliografía utilizada y anexos correspondientes

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

En la actualidad las modificaciones en la calidad de vida y condiciones laborales son factores que producen estrés en los colaboradores, afectación que produce un desequilibrio tanto físico como psicológico en quien lo presenta.

La profesión de Enfermería demanda vocación para practicar el servicio y capacidad de compromiso y entrega con los pacientes o beneficiarios que acuden a los establecimientos de salud. Esta rama se enfoca en el cuidado de la persona y por lo tanto de la comunidad, educa en torno a la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de patologías (Rojas, Tejada, & Valladares, 2017). Requiere una formidable carga de responsabilidad ya que entre una de sus funciones principales está el cuidado y asistencia matutina y vespertina de los pacientes hospitalizados en la Casa de Salud, por aquello se considera que las tareas desarrolladas son extenuantes tanto física como psicológicamente.

El rol del personal de Enfermería se enmarca en la satisfacción de las necesidades de los pacientes de manera que sientan calidad y calidez en cada uno de los servicios de salud prestados, los que deben velar por la adecuada atención y cuidado integral según los requerimientos específicos del usuario.

En algunas ocasiones las demandas o solicitudes diarias exceden la capacidad de afrontamiento de un individuo ante una situación estresante, desencadenando síntomas y signos catalogados consecuentes del estrés laboral debido a esto, en caso de que el personal de enfermería cuyo fin es ayudar y apoyar a otros individuos, provoca en el profesional síntomas como agotamiento mental, emocional y físico además de relaciones conflictivas interpersonales (Andrade & Andrade, 2015); derivando en sentimientos y comportamientos inoportunos al realizar las tareas demandadas por su profesión (Aguado & Bátiz, 2013). En este sentido, se instauran reacciones inadecuadas como efecto del aumento de los niveles de estrés, que no únicamente afectan al profesional, sino a todo el personal del establecimiento de salud y particularmente a los pacientes que a diario asisten a sus servicios. Lo declarado es evidente cuando el personal de enfermería no presenta las herramientas suficientes para mediar el estrés ocasionado por las demandas de la profesión; la falta de talleres y capacitaciones encaminadas al desarrollo de inteligencia emocional, retroalimentación de la calidad y calidez atencional ofrecida a los usuarios y ausencia del personal que exige el cumplimiento de tareas no contenidas en el manual de funciones; el clima laboral y la escasa participación del equipo de enfermeras al ejecutar las actividades y funciones solicitadas genera tensión y habituales discusiones entre los profesionales de esta área.

1.2. Planteamiento del problema

El estrés laboral en los profesionales de salud, particularmente en los profesionales de Enfermería es un problema de actualidad que no se puede esquivar; por tanto, es oportuno inquirir en la sintomatología que esta patología desencadena y también establecer cómo afecta sobre la calidad de servicios que ofrecen a los pacientes del Hospital Básico “San Luis de Otavalo”.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo optimizar la calidad de servicios brindados por parte de los profesionales en enfermería a los pacientes del Hospital Básico “San Luis de Otavalo” mediante el análisis de los niveles de estrés laboral?

1.4. Delimitación

1.4.1. Unidades de observación

La cobertura de esta investigación se dirige a los profesionales en enfermería del Hospital Básico “San Luis de Otavalo” y hacia los pacientes que acuden a diario a este establecimiento público.

1.4.2. Delimitación espacial

Este estudio fue desarrollado en el Hospital Básico “San Luis de Otavalo”, que geográficamente se ubica en la provincia de Imbabura, cantón Otavalo entre las calles Sucre y Quito.

1.4.3. Delimitación temporal

La investigación se realizó en el período Mayo - Noviembre 2019.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Analizar la influencia del estrés laboral en la calidad de servicio que brinda el personal de enfermería a los usuarios en el Hospital Básico San Luis de Otavalo.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar los niveles de estrés de los profesionales en enfermería del Hospital Básico San Luis de Otavalo mediante una investigación de campo utilizando el test psicológico Job Satisfaction Survey (JSS).
- Valorar el nivel de percepción que los pacientes tienen sobre la calidad de servicios recibidos por parte del personal de enfermería mediante la aplicación de una encuesta.
- Analizar la relación que existe entre los niveles de estrés laboral y la calidad de servicios de atención brindados por el personal de enfermería a los pacientes.
- En caso de hallarse relación entre el estrés y la calidad de servicio, desarrollar un manual de estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral orientado a disminuir los niveles de estrés del personal de enfermería.

1.6. Justificación

Dado que el estrés laboral ha sido un factor influyente en el desempeño de los trabajadores y puede afectar el desempeño y la calidad de los servicios prestados, se ha visto la necesidad de conocer si en el servicio de salud tal, específicamente en el personal de enfermería, existen niveles importantes de estrés que puedan estar perturbando la calidad del servicio que prestan a los pacientes que acuden al hospital. Además del trato amable que debe existir en toda prestación de servicios, en una institución de salud los beneficiarios son más sensibles al trato que reciben y a la calidad del servicio, ya que normalmente acuden bajo condiciones de sufrimiento físico o afecciones de salud de mayor o menor magnitud.

La importancia de esta investigación radica en el análisis de la incidencia de los niveles de estrés en la calidad de servicios de atención que ofrece el personal de enfermería a los pacientes que diariamente asisten al Hospital Básico “San Luis de Otavalo”.

Esta investigación se realiza a través de la aplicación del Cuestionario de estrés laboral: JSS a los miembros del área de enfermería y en cuanto a los usuarios del Hospital Básico “San

Luis de Otavalo” serán evaluados por medio de una encuesta encaminada en obtener criterios y opiniones relevantes en torno a la percepción personal de los servicios recibidos por los profesionales referidos con antelación. De modo que, con fundamento en los resultados derivados de la aplicación de tales instrumentos, se desarrollará la propuesta que consta de un manual de estrategias de afrontamiento preventivas y ante el estrés laboral permitiendo la mejora en la calidad y calidez de los servicios de enfermería.

Al ser un estudio de índole científico, tendrá como beneficiarios a:

- Los pacientes y/o usuarios quienes reciben los servicios del personal de Enfermería del Hospital Básico “San Luis de Otavalo” en vista de que, serán recibidos y atendidos con eficacia y calidad profesional, cordialidad, amabilidad y calidez humana de modo que, se promocióne su integridad física y psicológica.
- Los profesionales que conforman el área de Enfermería, debido que mediante los talleres y retroalimentación oportuna serán preparados para brindar atención integral, no solamente enfocada en tratamiento y curación de las dolencias físicas sino además promueva la salud psicológica por medio del trato adecuado.
- Las autoridades del Hospital Básico “San Luis de Otavalo”, a causa de que recibirán elogios y la institución será recomendada por la calidez humana y calidad de los servicios de salud brindados por sus profesionales en Enfermería y a la par, permitirá el avance y desarrollo de la casa de salud pasando a ser catalogada como una de las mejores de la zona 10D02.
- Los miembros de la sociedad, dado que dentro del cantón y sus sectores aledaños tendrán el acceso a un hospital básico distinguido por la oportuna calidad de servicios de atención prestados del personal de Enfermería.

El proyecto presentado es factible a consecuencia de que cuenta con la fundamentación teórica basada en recursos bibliográficos actualizados que a la vez sustentan el manual resultante como producto; además, de la colaboración y participación de las autoridades del establecimiento de salud y el apoyo y predisposición de los profesionales especializados en enfermería

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Clima laboral

2.1.1. Definición

El clima laboral es el entorno o medio en el que se desarrollan las actividades laborales. Se establece en la actitud de liderazgo de los superiores de la empresa, organización o institución; contiene las condiciones físicas, autonomía, implicación de los colaboradores en la ejecución de tareas, trato justo y equitativo entre todos los miembros de la organización, relaciones humanas, acciones de reconocimiento ante el buen desempeño laboral, remuneraciones y métodos operativos establecidos dentro de la empresa; de modo que influyen en la satisfacción del trabajador y por ende, aumentan o disminuyen la productividad.

Un entorno de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable es la llave para que la productividad global e individual aumente, se incremente la calidad del trabajo y se alcancen los objetivos propuestos (Bellagamba, Gionta, Senergue, Bèque, & Lehucher, 2015).

2.1.2. Factores psicosociales

Dentro del entorno laboral es fundamental que se cumplan normas de seguridad tanto física como elemental para mantener y preservar la salud integral del colaborador y, por ende, la producción y prestación eficaz y eficiente de servicios o productos.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), el clima laboral comprende las “interacciones entre el trabajo, medio ambiente y, las condiciones de

organización, además de las capacidades, necesidades, cultura y su situación personal de los trabajadores, percepciones y experiencias que puede influir en la salud, rendimiento y satisfacción laboral” (pág. 64).

Si no se tiene en cuenta los factores mencionados en el parrafo anterior la salud de nuestros colaboradores podria verse afectada gravemente de modo que, acarrearía graves consecuencias en la produccion y prestacion de servicios de cualquier institucion u organización.

2.1.3. Principales riesgos psicosociales.

Como principales factores de riesgo psicosocial se encuentran los siguientes aspectos: mala utilización de las habilidades del trabajador, sobrecarga laboral, falta de control, conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, inseguridad y peligro físico dentro del ambiente de trabajo, problemas en relaciones laborales y rotación de puestos.

Por su parte, De La Cruz M. (2013) propone una lista de factores organizacionales tales como: “política y filosofía de la organización que abarca la relación familiar, gestión de recursos humanos, política de seguridad y salud, responsabilidad social corporativa y estrategia empresarial” (pág. 65).

2.1.4. Estrés: Orígenes

Los primeros estudios desarrollados en torno a la temática del estrés fueron desarrollados por Hans Selye, a través de experimentación con ratas de laboratorio, a las que sometía a horas de ejercicio físico extenuante; comprobó que ante esta actividad se elevaba el nivel de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), además que el sistema linfático presentaba atrofia y aparecían úlceras gástricas, a estas alteraciones las denominó estrés biológico.

Desde ese momento, Selye planteó que enfermedades cardíacas, hipertensión arterial y trastornos emocionales eran consecuencia de los cambios fisiológicos resultado de una extensa presión en esos órganos debido a factores externos que saturaban la capacidad del organismo (De La Cruz M. , 2013).

Sin embargo, continuó con sus investigaciones lo que le permitió integrar en su propuesta además de los agentes físicos nocivos, las demandas de carácter social y, las amenazas del entorno que, al no lograr adaptarse provocan el trastorno del estrés en los individuos (Schwartzmann, 2014).

Introdujo el término Síndrome de Adaptación General (SAG), definiéndolo como una “respuesta no específica del cuerpo frente a cualquier demanda, que al presentarse de forma prolongada en el organismo puede provocar una etapa de agotamiento” (Gil-Monte, 2015, pág. 170).

Partiendo de estas indagaciones, se han llevado a cabo diversos estudios que han ampliado y modificado la definición de estrés; de modo que, gran parte de las aportaciones de Selye son las bases de este tema, que continúan vigentes hasta la actualidad.

2.1.5. Definición de estrés

Varios autores hasta la época actual se han dedicado al estudio del estrés en los diferentes entornos donde se desenvuelve el ser humano y hoy por hoy es denominado la enfermedad del siglo XXI, debido a que las personas deben sobrellevar un ritmo de vida precipitado lo que genera la aparición de algunos síntomas del estrés.

Según Hans Selye (citado en De La Cruz, 2013), “el estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga” (pág. 28). También, Bellagamba,

Gionta, Seneguer, Bèque, & Lehucher (2015) refieren que el estrés es un “patrón de respuestas del organismo frente a las exigencias externas” (pág. 359).

Con fundamento en las definiciones anteriormente presentadas, podemos llegar a concluir que el estrés es una reacción tanto física como psicológica, que puede suceder en circunstancias determinadas dificultosas o inmanejables, por lo tanto, las personas perciben diferentes situaciones como estresantes, dependiendo de factores como la edad o el nivel socio cultural.

2.1.6. Fases del estrés

Ante una situación de amenaza por naturaleza los seres humanos emitimos una respuesta física o psicológica de lucha o huida con la finalidad de preservar nuestra integridad.

De La Cruz (2013), manifiesta que el estrés puede ser analizado como un proceso producido en el organismo humano; donde cada etapa o fase se caracteriza por una respuesta orgánica distinta.

Por esta razón, importante que, en el diagnóstico de esta enfermedad, se tenga en cuenta la fase en la que se encuentra el individuo.

Selye (1956 citado en (Andrade & Andrade, 2015) sostiene que el estrés pasa por tres fases:

La fase 1, o de alarma surge ante la presencia de un peligro o estresor se origina una reacción de alarma y se produce una activación general del organismo para afrontarlo; la fase 2 o de resistencia aparece cuando el estímulo es agudo y se amplía en el tiempo, aparece la fase de resistencia. Se denomina también fase de adaptación, debido a que el organismo humano por medio del esfuerzo trata de resistir el estresor para volver a la normalidad; y, la fase 3 o de

agotamiento acontece cuando el factor estresor se extiende en el tiempo y las herramientas del individuo no son capaces de hacerle frente.

2.1.7. Estrés laboral

Considerando que el estrés es un componente innato del ser humano desde la prehistoria; ya que le permitía huir o luchar ante una amenaza para sobrevivir, actualmente provoca una serie de circunstancias que entorpecen el desarrollo normal del ser humano en su entorno.

La Organización Mundial de la Salud (2014) manifiesta que: “el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (pág. 13).

Además, expone que el estrés laboral,

Afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan, debido a que genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Además, el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y riesgos de accidentes (OMS, 2014, pág. 53).

Por su parte, la OIT (2016), conceptualiza al estrés como “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (pág. 62). La organización del entorno laboral, diseño y relaciones entre los colaboradores y superiores determinan los niveles de estrés laboral; como, por ejemplo, cuando las tareas asignadas sobrepasan las capacidades y recursos físicos y cognitivas de los trabajadores.

En este sentido, podemos concluir que el estrés laboral es un proceso que inicia ante la demanda excesiva de situaciones o circunstancias estresantes, que superan la capacidad de afrontamiento del ser humano en su contexto laboral, provocando alteraciones físicas y mentales y por lo tanto en su desempeño como colaborador de una empresa o institución.

2.1.8. Tipos de estrés

Existen varios tipos de estrés dentro del ambito laboral, sin embargo se tomará en cuenta la clasificacion propuesta por Fernández (2016), quien mantiene el estrés puede ser tipificado de acuerdo con la duración y los efectos que desencadenan en el ser humano.

a. Por su duración

Estrés agudo

Es el tipo de estrés usual dentro de cualquier ambiente, especialmente el laboral. Surge de eventos recientes que generan presión y tensión.

Generan una respuesta rápida y generalmente violenta. Caracterizado porque “no se extiende por mucho tiempo y luego de solucionarlo desaparecen todos los síntomas” (Andrade & Andrade, 2015, pág. 270).

Estrés crónico

Aparece en medios laborales inadecuados caracterizados por exceso de trabajo o ritmos acelerados o monótonos en la ejecución de las actividades. Aparece cuando un factor estresor se prolonga en el tiempo y su frecuencia es continuada.

El estrés crónico puede presentarse cuando las personas se encuentran en situaciones como: “clima laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, actividades lentas y monótonas, trabajos nocturnos y puestos de alta responsabilidad” (Bados, 2015, pág. 128).

b. Por su efecto.

Estrés positivo o Eustress.

Podría interpretarse como errado la existencia de un estrés positivo; sin embargo, es usual que como seres humanos nos encontremos expuestos a situaciones que ante estresores determinados nos motivemos a ejecutar determinada actividad con prontitud y eficacia.

Ocurre cuando el individuo es capaz de afrontar la situación estresante, la controla, aunque sea exigente; de modo que, la sensación generada es positiva al ser percibida como un reto (Cassaretto, Chau, Oblitas, & Valdéz, 2017). Asimismo, otro autor plantea que “puede ser un elemento de ayuda, para afrontar nuevos desafíos. En la empresa puede convertirse en un factor para mejorar la productividad” (De La Cruz G. , 2013, págs. 26-30).

Con base en la información descrita, podemos sintetizar que este tipo de estrés surge de la motivación tras concluir un suceso complejo con éxito; por tanto, es estimulante, por lo que puede considerarse necesario para el bienestar humano.

Estrés negativo distrés

Por su parte, el estrés negativo es aquel que desequilibra al ser humano tanto física como psicológicamente, generando consecuencias orgánicas como enfermedades gástricas, y mentales como trastornos ansiosos.

Provoca síntomas físicos y psicológicos en el individuo que lo presenta, dentro de los síntomas físicos se puede mencionar:

Sensación de discomfort, tensión muscular, fatiga, náuseas, consumo excesivo de tabaco y alcohol; mientras que dentro de los síntomas psicológicos encontramos: angustia o depresión, pérdida de interés por la salud y el físico, menor atención en las tareas, agresividad, no finalización de las tareas (Bellagamba, Gionta, Senergue, Bèque, & Lehucher, 2015, pág. 360).

De manera que, la percepción de un individuo puede ser el desencadenante de la elevación de los niveles de estrés. Un mismo factor estresante puede ser percibido de manera distinta por lo tanto la forma para afrontarlo será diferente.

2.1.9. Factores causales del estrés.

a. Estresores

Los estresores son los elementos o situaciones que provocan respuestas físicas o psicológicas ante situaciones presentadas en el medio ambiente.

García (2012) expone que, “el estresor no es algo externo al individuo, sino que es provocado por la relación entre el factor externo y la respuesta que el individuo le da” (pág. 48).

b. Respuestas

Además de los estresores debemos considerar la respuesta de cada persona, misma que depende del estilo de vida y hábitos saludables que mantenga el individuo. Es importante recalcar la incidencia positiva de la alimentación adecuada, higiene en el sueño, ejercicio y calidad de las relaciones personales. Por esta razón, “es indispensable identificar las causas y tener en cuenta que estos problemas suelen aparecer progresivamente” (De La Cruz M. , 2013, pág. 98).

c. Factores externos.

Las condiciones ambientales presentes en el lugar de trabajo influyen en la salud del colaborador ya que podrían provocar estrés. Se enlistan los siguientes factores: ruido, temperatura, iluminación.

También, puede ser un estímulo estresor “la organización del trabajo que incluye la estructura organizativa, horarios de trabajo, inestabilidad laboral, relaciones con los

compañeros, promoción y desarrollo de la carrera profesional e introducción de cambios en el trabajo” (Martínez, 2015, pág. 5).

Asimismo, influyen las características del puesto de trabajo como carga laboral, ritmo del trabajo, responsabilidades, características de la tarea e inseguridad del entorno laboral.

d. Factores internos

Dependen de las características individuales del trabajador, como la “personalidad, recursos personales, salud, variables sociodemográficas como la edad, sexo y género” (Andrade & Andrade, 2015, pág. 271).

2.1.10. Consecuencias del estrés.

a. En el trabajador.

En caso de que los estímulos estresores sean muy intensos y se prolongan en el tiempo probablemente provocarán enfermedades tanto físicas como psicológicas, lo que ocasionaría deterioro del organismo además de, cambios comportamentales y conductuales a nivel individual, familiar, social, laboral, etc.

Osorio & Cárdenas, demuestra que ante el estrés “la parte que se activa es el sistema nervioso simpático. Originadas en el cerebro las proyecciones de este sistema irradian desde la médula espinal y contactan casi todos los órganos, vasos sanguíneos y glándulas sudoríparas del cuerpo” (2017, pág. 85).

A nivel cognitivo.

Si el colaborador de una empresa o institución presenta estrés laboral es muy probable que sus funciones cognitivas como percepción, atención, concentración, memoria, entre otras, presenten alteraciones que provoquen un pobre desempeño en las actividades y tareas de las que son responsables y requieren de cognición.

Según Bellagamba, Gionta, Senergue, Bèque, & Lehucher (2015), provoca un efecto túnel; de modo que el colaborador es “menos reflexivo, provocando rigidez y superficialidad mental y, a la vez menos capacidad para asumir responsabilidades” (pág. 360).

De acuerdo con American Psychological Association (APA) (2013), a nivel cognitivo se producen algunos efectos negativos, entre estos enlistamos los siguientes:

Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para tomar decisiones, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo y sobre nuestros actos ante los demás, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a perder el control y dificultades para pensar, concentrarse y prestar atención (pág. 169).

A nivel físico.

Por su parte, Cirera, y otros (2013) enuncia algunas consecuencias a nivel fisiológico, entre estas se mencionan: sudoración, tensión muscular, palpitaciones, temblores, molestias estomacales y gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultad para tragar, cefaleas, mareos y náuseas. A nivel motor Bados (2015) menciona que es usual que los seres humanos presenten la siguiente sintomatología: “evitación de situaciones estresantes, hábitos nocivos para la salud como fumar, comer o beber en exceso, inquietud motora, tartamudeos, llanto fácil e inclusive quedarse paralizado” (pág. 176).

A nivel emocional.

Del mismo modo, los síntomas cognitivos y físicos van acompañados de alteraciones emocionales en el trabajador como apatía, tristeza, preocupación, irritabilidad, entre otros.

Según la American Psychological Association (APA) (2013), la sintomatología emocional abarca “desmotivación, inseguridad, irritabilidad, mal humor, impaciencia, tristeza, agresividad y dificultad para concentrarse y tomar decisiones” (pág. 169).

Con base en lo enunciado se demuestra que las reacciones ante el estrés son consecutivas e interrelacionadas entre el sistema nervioso (cerebro) y los órganos vitales que conforman el organismo de cada persona, que en situaciones estresantes no resueltas afectan biopsicosocialmente al empleado.

b. En la institución u organización

Es evidente que si los trabajadores o colaboradores de una institución u organización presentan altos niveles de estrés laboral traerá graves consecuencias en la producción o prestación de servicios que ésta oferte.

2.1.11. Prevención y manejo del estrés laboral.

Con la finalidad de aprender a manejar el estrés laboral de forma tal que no perjudique la salud integral de los trabajadores y como mencionamos anteriormente provoque pérdidas dentro de la organización o institución, existen una serie de recomendaciones mismas que detallamos a continuación:

a. Antes de llegar a su trabajo

Es indispensable planificar el día, elaborando una lista con las actividades que deberán llevarse a cabo durante el día de trabajo.

b. En el trabajo

Se debe planificar las actividades diarias y elaborar itinerarios semanales, además de mantener organizado el lugar de trabajo (escritorio). Asimismo, se recomienda realizar pausas activas, tomar cortos pero enriquecidos descansos; y por supuesto, al salir del trabajo, dejar todos sus pendientes en la oficina y no llevarlos al hogar.

2.1.12. Calidad del servicio

Comprende el manejo adecuado de los servicios que se ofertan en una organización o institución; su aplicación adecuada supone la clave del éxito y satisfacción de los usuarios o clientes.

Dentro de la calidad de servicio se debe tener en consideración lo siguientes dimensiones: “conocimiento del cliente, docilidad de contacto con el usuario, comunicación, habilidades, conocimientos y destrezas del personal que presta el servicio, empatía, credibilidad, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y capacidad de respuesta” (Kotler, 2015, pág. 134).

Para que una organización o institución logre cumplir de manera efectiva y oportuna las dimensiones antes señaladas, es indispensable que cuente con trabajadores creativos acompañados de excelentes relaciones humanas.

2.1.13. La calidad de servicio dentro del entorno Hospitalario

En el ambiente hospitalario es fundamental que todos los profesionales y demás colaboradores que trabajan en la institución se encuentren capacitados en la temática de la calidad de servicios, de manera que logren comprender su importancia y la manera en que influye en la misión y objetivos institucionales.

Toda institución que trabaja en beneficio de la salud humana busca promover la salud, prevenir la enfermedad, planificar un tratamiento encargándose de la recuperación y rehabilitación, por tanto, de la reinserción del usuario a la comunidad de manera que no se altere su desempeño en las actividades que llevaba a cabo en su cotidianidad.

2.1.14. Usuario.

Definición.

Usuario o cliente es aquel individuo que acude a una empresa, organización o institución con la finalidad de encontrar respuesta a una necesidad concreta y particular, ya que conoce que en ese sitio se brindan los servicios para cubrir su demanda.

De acuerdo a la Real Academia Española (2015), define un usuario como “quien usa ordinariamente algo, el término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público” (pág. 343).

2.1.15. Necesidades de los usuarios dentro del entorno Hospitalario

Dentro de los hospitales, es indispensable la comunicación verbal al momento de establecer contacto con los usuarios.

Todas las personas tenemos necesidades de distinto tipo, que no siempre son manifestadas y que las empresas intentan satisfacer a través de la oferta de sus productos o servicios. La necesidad puede definirse como la carencia de algo, ya sean físicas o psíquicas como las necesidades de afecto.

Por esta razón, para mantener a los usuarios satisfechos mediante la presentación física de los profesionales adecuada, acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios y usar terminología y lenguaje comprensible.

2.1.15. El estrés laboral en el personal de Enfermería

En el ambiente hospitalario existen diferentes factores que provocan la elevación de los niveles de estrés en el personal de Enfermería. Se puede citar:

El número reducido de profesionales, el exceso de actividades, la dificultad para la delimitación de papeles entre los profesionales que componen el equipo, la complejidad de las relaciones interpersonales, la responsabilidad con los usuarios, las restricciones organizativas del sistema hospitalario; el estancamiento y la desvalorización de salarios, el cumplimiento de largas y agotadoras jornadas de trabajo (Telxeira, Gherardi, Pereira, Cardoso, & Relsdorfer, 2016).

Por esta razón, se puede concluir que el papel que desempeñan los profesionales de Enfermería en el ambiente hospitalario es reconocido como altamente estresante. Las responsabilidades atribuidas a este personal se establecen como situaciones de tensión diversas.

2.1.16. Tratamiento ante el estrés laboral.

Todo profesional debe contar con herramientas personales que les permitan hacer frente a las demandas exigidas por su trabajo; como, por ejemplo:

- Hábitos saludables de alimentación, higiene en el sueño, lectura y ejercicio de manera periódica para reducir la tensión generada por las situaciones laborales que sobrepasan sus capacidades tanto físicas como mentales.

- Pausas activas que les permitan, estirar los brazos, piernas y cuello, de modo que la tensión generada por la postura en que se ejecutan los trabajos disminuya y no repercuta negativamente en nuestra homeostasis.
- Ejercicios de respiración, para reducir el estrés; se debe esta acción permite que el organismo envíe un mensaje al cerebro permitiendo que se calme y relaje.
- Técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson, que consiste en un método de carácter fisiológico, orientado hacia el reposo y tensión muscular con la finalidad de generar tranquilidad y calma.
- Técnica de relajación creativa, que, al ser un método de relajación psíquica, combina la imaginación y concentración del usuario.
- Estrategias de afrontamiento, que les permiten hacer frente a situaciones estresantes o amenazantes son conocidas como estrategias de afrontamiento, mismas que pueden ser aprendidas por la experiencia o mediante capacitaciones.

2.1.17. Importancia de la reducción de los niveles de estrés laboral en los profesionales de Enfermería.

La salud del personal de Enfermería es de suma importancia, ya que, si este goza de buena salud, puede realizar su trabajo con una mejor calidad, aunque haya condiciones difíciles. Caso contrario, al no brindar la atención especial que merece la salud integral de los profesionales de esta rama es probable que su desempeño se vea afectado y por lo tanto podría generar inconformidad con los usuarios.

2.1.18. Relación entre el estrés laboral y la calidad de servicios de atención

Angulo, Bayona, & Esparza (2014), en su estudio titulado estrés laboral en el sector de servicios concluyeron que ante niveles medios y altos de esta patología los profesionales presentan sintomatología fisiológica asociada a problemas gastrointestinales, y estos a su vez guardan correlación estadísticamente significativa con la calidad de servicios ofertados al público, caracterizándose por ser percibida como regular.

Asimismo, Pujaico & Mavila (2014), llevaron a cabo una pesquisa en el Hospital María Auxiliadora. Gracias al coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) los resultados indicaron la correlación significativa entre estrés laboral y la calidad de servicios, indicando que a mayor rangos de estrés laboral, los profesionales de salud ofrecen regulares e incluso malos servicios de acuerdo con la percepción de los pacientes.

Del mismo modo, García N. (2018), tras efectuar un estudio en el centro de salud Santa Julia concluye que “la relación entre el nivel de estrés y la calidad de servicios en los profesionales de enfermería en el centro de salud Santa Julia durante el año 2018 es regular de acuerdo a la investigación realizada (pág. 40).

2.1.19. Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador.

Dentro de la Constitución del República del Ecuador en varios de sus artículos refieren la importancia del trabajo y las condiciones necesarias para que el empleador preste sus servicios sin poner en riesgo su integridad física y psicológica.

Sección octava: Trabajo y seguridad social,

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su

dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, pág. 29).

Art. 326 numeral 5 que manifiesta “Toda persona tendrá derechos a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, pág. 152).

Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)

En el artículo 23 de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) hace referencia a los derechos de las servidoras y los servidores públicos, mismos que son derechos irrenunciables; en el literal j menciona: “Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Asamblea Nacional Constituyente, 2010, pág. 15).

Código del Trabajo

Este documento en su artículo 347 estipula.- que los riesgos del trabajador pueden ser con ocasión o por consecuencia de su actividad por esta razón es indispensable la responsabilidad del colaborador al ejecutar cualquier actividad. (Congreso Nacional, 2012).

Por otro lado,

El artículo 348.- refiere que el accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena y, en el artículo 349 sobre las enfermedades profesionales las clasifica en afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad. (Congreso Nacional, 2012, pág. 91).

Reglamento de Seguridad y Salud Laboral

La seguridad y salud en el trabajo abarca la prevención de riesgos laborales innatos a cada actividad. Su objetivo primordial es el impulso y el mantenimiento de seguridad y salud en el trabajo. Esto vincula crear las condiciones apropiadas para evitar que se ocasionen accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Las organizaciones e instituciones, así como los responsables de estas, están obligados a velar y perfeccionar la seguridad y la salud de sus empleados mediante la prevención de riesgos laborales.

Glosario de Términos

Imagen institucional: conjunto de ideas, prejuicios, opiniones, juicios, sentimientos, percepciones, experiencias con relación a una institución, empresa, grupo religioso o étnico, partido político, gobierno o nación.

Irrenunciable: es la calificación que se refiere a todo aquello que no alberga la posibilidad de ser renunciado por la propia voluntad.

Liderazgo: función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización.

Método operativo: manera de proceder estructurada y ordenada para obtener el resultado esperado.

Rendimiento laboral: producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados.

Satisfacción laboral: grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo; incluyendo la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

a. Explicativa

Permitirá manifestar cómo influye el estrés laboral en la calidad de servicios.

b. Sistemática

Se desarrolla mediante la revisión sistemática de literatura acerca del estrés laboral y la percepción de la calidad de servicios recibidos por los pacientes en un entorno hospitalario.

c. Cuantitativa

Permitirá el análisis estadístico de debido a que se encarga de investigar, analizar y comprobar información y datos obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos que se utilizarán en este estudio; además, especificar y delimita la asociación o correlación de las variables estudiadas.

d. Correlacional

Gracias a este tipo de investigación se puede determinar el grado de relación y semejanza entre las variables de esta investigación: estrés laboral y calidad de servicios de atención, sin el propósito de establecer una explicación sobre la causa- efecto sino únicamente aportar indicios sobre las posibles causas de este acontecimiento.

En este caso al trabajar con variables ordinales y se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman (Rho o ρ de Spearman), medida que permite establecer la asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas ordinales.

3.2. Métodos

a. Inductivo

Este método permitirá analizar científicamente la información obtenida acerca de la incidencia de los niveles de estrés laboral en la calidad de servicios que brinda el personal de Enfermería a sus usuarios, partiendo de datos particulares hasta llegar a específicos, para de esta manera obtener el artículo científico.

b. Analítico- sintético

Los datos obtenidos acerca de la calidad de servicios que brinda el personal de Enfermería a sus usuarios dependiendo de los niveles de estrés laboral presentado a través de fuentes bibliográficas serán analizados y luego sintetizados para poder elaborar el artículo científico.

3.3. Técnicas e Instrumentos

Para llevar a cabo este estudio se utilizarán las siguientes técnicas:

- a. Observación.-** debido a que se observará directamente al personal de Enfermería durante la realización de sus actividades diarias y, también las reacciones de los pacientes al ser atendidos, para recabar información y registrarla.
- b. Encuesta.-** a través de esta técnica se busca recolectar información, opiniones, y criterios de los usuarios o pacientes acerca de la calidad de servicios recibidos; que serán tomados en cuenta en la redacción del artículo científico.
- c. Test Psicológicos. -** con el objetivo de recolectar información sobre los niveles de estrés a los que se encuentran sometidos el personal de enfermería y su incidencia en la calidad de servicios brindados, para tabular, graficar y analizar los datos obtenidos.
- d.**

Del mismo modo, para llevar a cabo las técnicas mencionadas será necesario utilizar varios instrumentos de investigación para recolectar los datos necesarios, entre ellos se enlistan los siguientes:

- Test JSS: Cuestionario de estrés laboral.

El JSS, Cuestionario de Estrés Laboral, evalúa la severidad percibida (intensidad) y la frecuencia con que ocurren 30 fuentes genéricas de estrés laboral a las que se encuentran expuestos los empleados en una amplia variedad de contextos laborales.

Consta de tres escalas y seis subescalas que van de lo más general a lo más específico:

Escalas

- Índice de Estrés laboral.
- Severidad de Estrés laboral.
- Frecuencia del Estrés laboral.

Subescalas

- Índice de Presión laboral (severidad y frecuencia)
- Índice de Falta de apoyo de la organización (severidad y frecuencia).
- Índice de Realización personal (severidad y frecuencia).

Además de las escalas y subescalas, los ítems pueden proporcionar información complementaria en relación con las fuentes de estrés laboral, dado que cada ítem representa un estresor específico relacionado con el trabajo y pueden ayudar a identificar aspectos específicos del trabajo o ambiente del trabajo que puedan representar buenos objetivos para el rediseño del puesto, los esfuerzos de cambio organizacional u otras intervenciones.

- Cuestionario para la encuesta.

Consta de 9 interrogantes, las 6 primeras hacen referencia a la cordialidad, amabilidad y gentileza de los y las profesionales de Enfermería al haber asistido en calidad de paciente de

consulta externa, mientras que las tres últimas indagan el trato recibido en caso de haber sido hospitalizados.

3.4. Población

La población de estudio está constituida por 65 profesionales de enfermería (según registro de enfermería del año 2018) del Hospital Básico “San Luis de Otavalo”; ubicado en el cantón Otavalo, perteneciente a la provincia de Imbabura, por esta razón se trabajará con todo el universo.

Por otro lado, en cuanto al universo de usuarios fueron atendidos 2156 pacientes según los datos estadísticos registrados en el mes de diciembre de 2018. Por tal motivo, para facilitar nuestro estudio es conveniente trabajar con una muestra.

3.5. Muestra

Para obtener la muestra de la población de usuarios en este trabajo, se utilizó la siguiente fórmula por tratarse de una población mayor a 40 personas. La aplicación de la fórmula dio como resultado a un aproximado de 235 personas.

$$n = \frac{N \cdot \alpha^2 \cdot z^2}{(N-1) \cdot e^2 + \alpha^2 \cdot z^2}$$

$$n = \frac{2156 \cdot 0.25 \cdot 3.8}{(2155) \cdot 0.0036 + 0.25 \cdot 3.8}$$

$$n = \frac{2048.2}{8.708} \quad n = 235.21 \text{ usuarios}$$

3.6. Matriz diagnóstica

Objetivos	Variables	Indicadores	Técnica	Público
Determinar las situaciones estresantes en el trabajo.	Situaciones estresantes	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar horas extras. • Falta de oportunidades de promoción. • Asignación de tareas nuevas o poco familiares. • Compañeros que no realizan su trabajo. • Apoyo insuficiente por parte del superior. • Ocuparse de situaciones de crisis. • Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho. • Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto. • Equipamiento insuficiente o 	Test psicológico	Personal de enfermería del Hospital San Luis de Otavalo

		<p>de pobre calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de mayores responsabilidades. • Periodos de inactividad. • Dificultad para acceder al superior. • Experimentar actitudes negativas hacia la empresa. • Personal insuficiente para realizar una tarea. • Tomar decisiones cruciales. • Ofensas por parte de usuarios o compañeros. • Falta de participación en la toma de decisiones organizativas. 		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Salario insuficiente. • Competencia para promocionar. • Supervisión pobre o insuficiente. • Área de trabajo ruidosa. • Interrupciones frecuentes. • Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes. • Papeleo excesivo. • Reuniones de última hora. • Tiempo personal insuficiente. • Cubrir el trabajo de otro empleado. • Compañeros de trabajo poco motivados. 		
--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos con otras áreas. 		
Identificar la actitud del personal de enfermería durante el ingreso a la casa de salud.	Actitud	<ul style="list-style-type: none"> • Cordialidad • Amabilidad • Gentileza • Lenguaje corporal • Expresiones faciales. • Gestos. 	Encuesta	Usuarios y/o pacientes del Hospital San Luis de Otavalo
Determinar el cuidado durante la toma de signos vitales.	Cuidado	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía • Delicadeza 	Encuesta	Usuarios y/o pacientes del Hospital San Luis de Otavalo
Identificar la aplicación de procedimientos durante consulta externa y hospitalización.	Aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • Sutileza • Buen trato • Respeto • Lenguaje utilizado 	Encuesta	Usuarios y/o pacientes del Hospital San Luis de Otavalo

Elaborado por: Mayra Alexandra Morales Gómez

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De las encuestas aplicadas a los usuarios y/o pacientes del Hospital Básico San Luis de Otavalo.

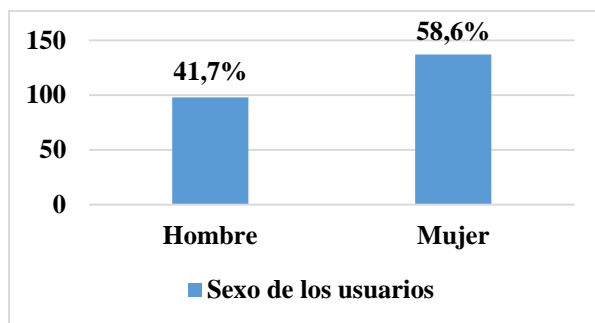
Información de los usuarios encuestados.

Tabla 1: *Sexo de los usuarios*

	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	98	41,7
Mujer	137	58,3
TOTAL	235	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1: *Sexo de los usuarios*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

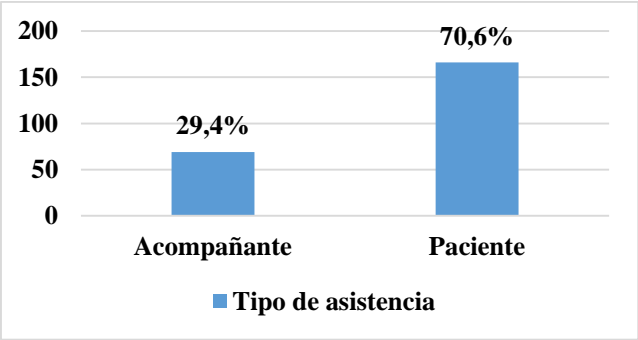
Con base en los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta se determina que la mayoría de los usuarios que acuden al Hospital Básico “San Luis de Otavalo” son mujeres.

Tabla 2: *Tipo de asistencia*

	Frecuencia	Porcentaje
Acompañante	69	29,4%
Paciente	166	70,6%
TOTAL	235	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: *Tipo de asistencia*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

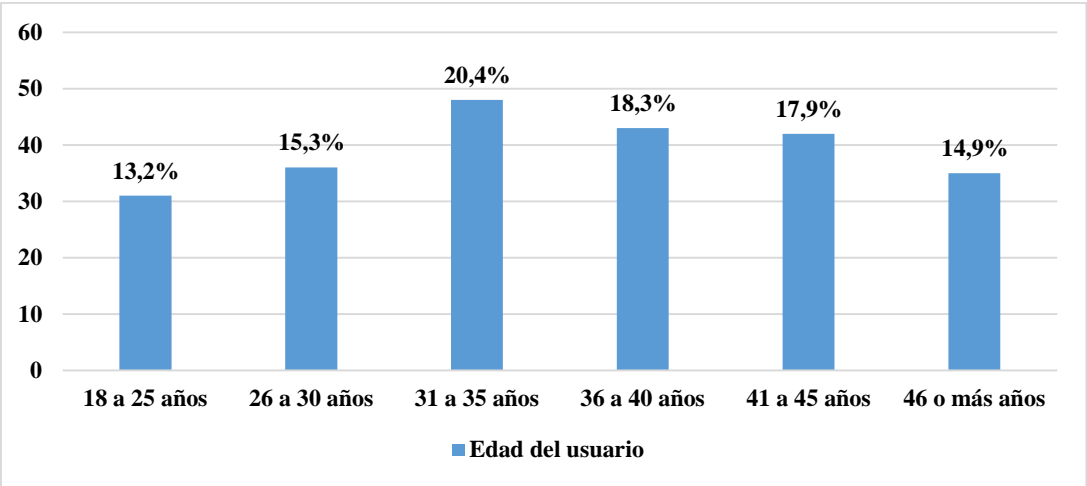
En esta investigación gracias a la encuesta se establece que los usuarios asisten en su mayoría en calidad de pacientes.

Tabla 3: *Edad de los usuarios*

	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	31	13,2%
26 a 30 años	36	15,3%
31 a 35 años	48	20,4%
36 a 40 años	43	18,3%
41 a 45 años	42	17,9%
46 o más años	35	14,9%
TOTAL	235	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: *Edad del usuario*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

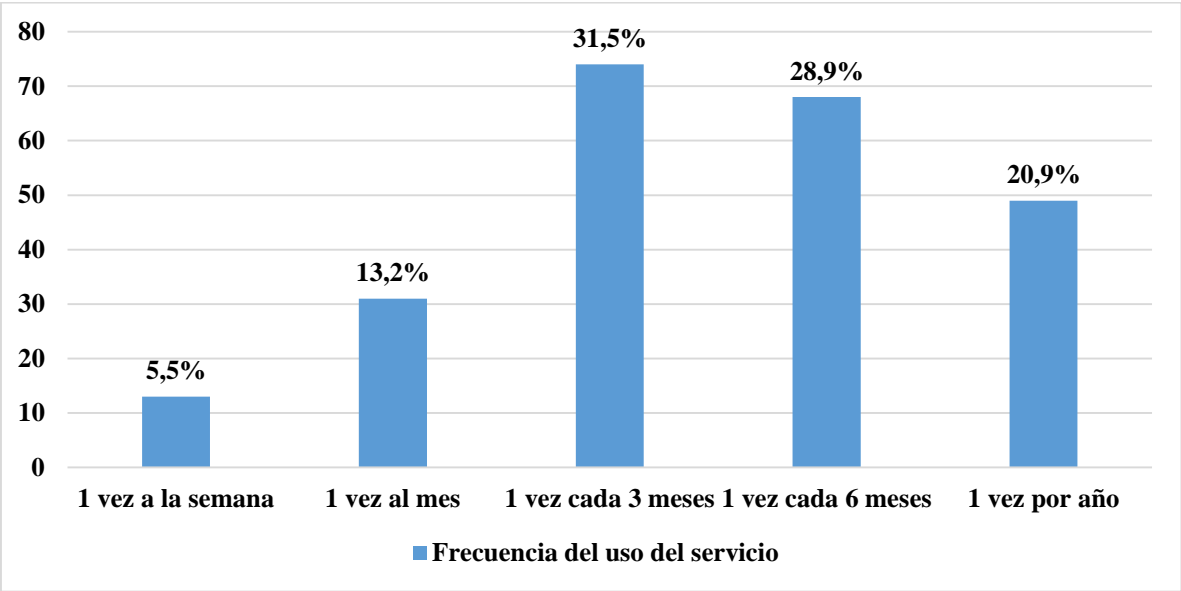
En cuanto a la edad de los usuarios por medio de la encuesta aplicada indica que la edad predominante comprende entre 31 a 35 años, es decir los pacientes en su mayoría so adultos.

Tabla 4: *Frecuencia del uso del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
1 vez a la semana	13	5,5%
1 vez al mes	31	13,2%
1 vez cada 3 meses	74	31,5%
1 vez cada 6 meses	68	28,9%
1 vez por año	49	20,9%
TOTAL	235	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4: *Frecuencia del uso del servicio*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

La encuesta aplicada detalla que la mayoría de los usuarios asiste con una frecuencia de 1 vez cada tres meses.

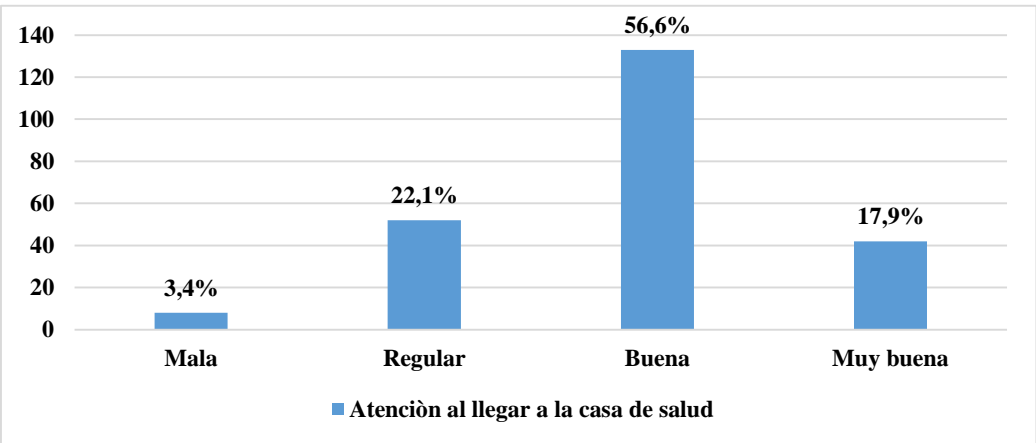
En caso de haber asistido a citas médicas señale ¿cómo describe la cordialidad, amabilidad y gentileza de los y las profesionales de Enfermería en las siguientes situaciones?:

Tabla 5: *Atención al llegar a la casa de salud*

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	3,4%
Regular	52	22,1%
Buena	133	56,6%
Muy buena	42	17,9%
TOTAL	235	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5: *Atención al llegar a la casa de salud*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

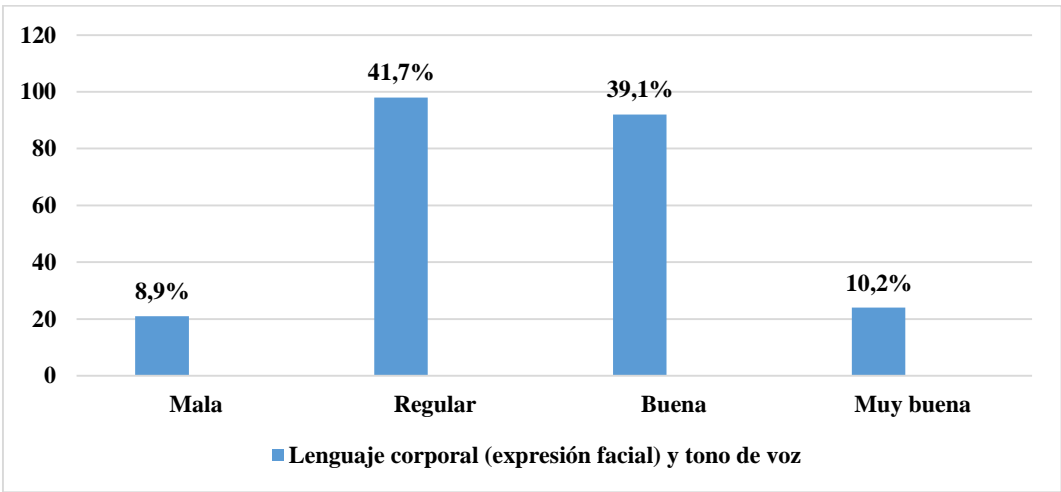
En la encuesta aplicada la mayoría de los usuarios calificó la atención al llegar a la entidad como buena. Bèque, & Lehucher (2015), exponen que “los usuarios de las instituciones de salud se sienten cómodos cuando perciben calidez humana por parte del cuerpo de enfermeros, por esta razón la adherencia al tratamiento y asistencia a la consulta posterior depende generalmente de este factor” (pág. 338).

Tabla 6: *Lenguaje corporal (expresión facial) y tono de voz*

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	21	8,9%
Regular	98	41,7%
Buena	92	39,1%
Muy buena	24	10,2%
TOTAL	235	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6: *Lenguaje corporal (expresión facial) y tono de voz*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

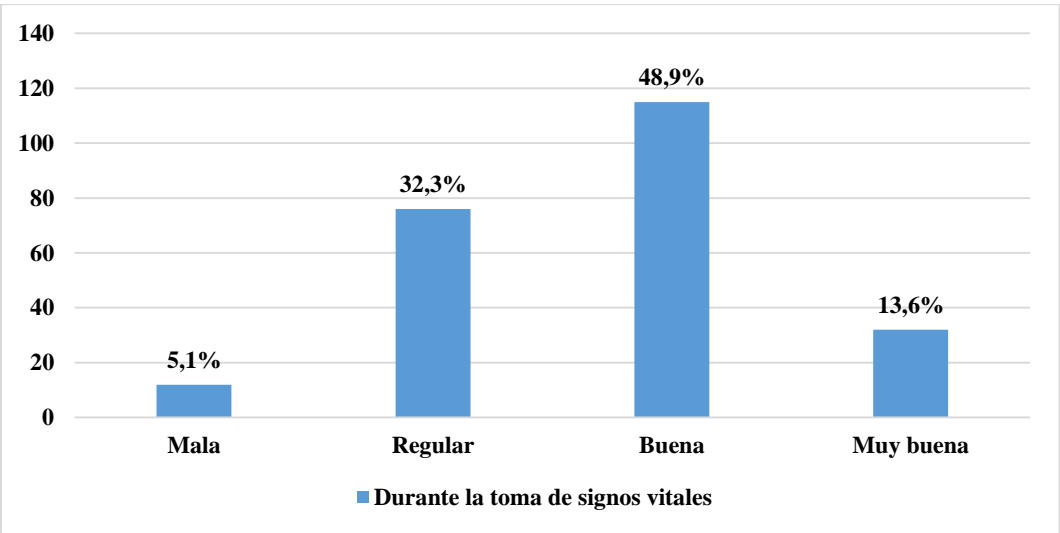
Con respecto al lenguaje corporal y tono de voz en la encuesta la mayoría de los usuarios describieron este aspecto como bueno. De acuerdo con Aguado & Bátiz (2013), “este tipo de comunicación no verbal acompaña a las palabras, dentro del entorno sanitario permite mejorar la capacidad de recepción de mensajes que presenta un alto contenido emocional” (pág. 267).

Tabla 7: *Durante la toma de signos vitales*

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	12	5,1%
Regular	76	32,3%
Buena	115	48,9%
Muy buena	32	13,6%
TOTAL	235	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7: *Durante la toma de signos vitales*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

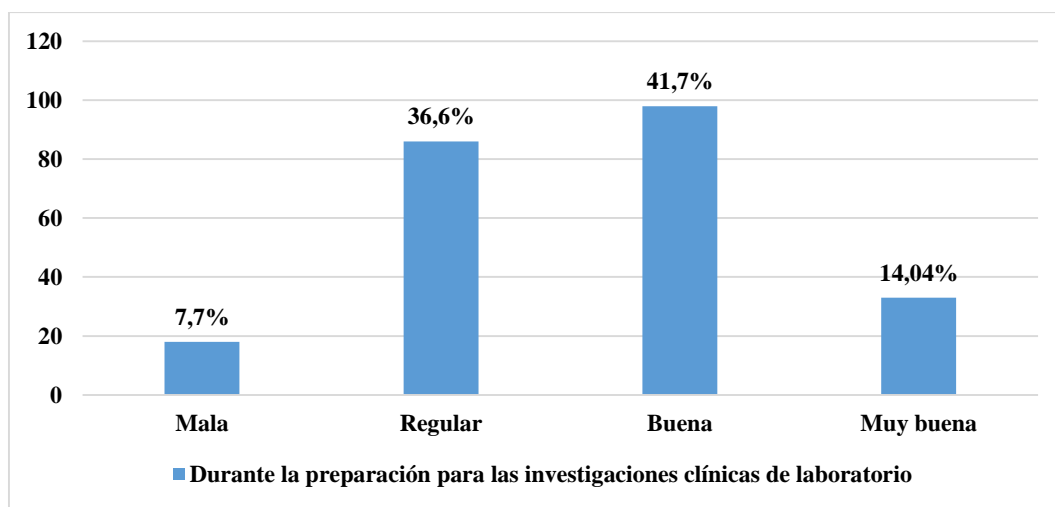
En la encuesta aplicada la cordialidad, amabilidad y gentileza recibida durante la toma de signos vitales fue calificada como buena por la mayoría de usuarios. “Es el enfermero quien se encarga de interpretar, detectar y evaluar las constantes vitales para obtener información de la salud del paciente, por este motivo, el trato recibido durante esta fase, puede alterar notablemente los niveles normales de estos signos” (Gil-Monte, 2015, pág. 171).

Tabla 8: *Durante la preparación para las investigaciones clínicas de laboratorio*

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	18	7,7%
Regular	86	36,6%
Buena	98	41,7%
Muy buena	33	14,04%
TOTAL	235	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8: *Durante la preparación para las investigaciones clínicas de laboratorio*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

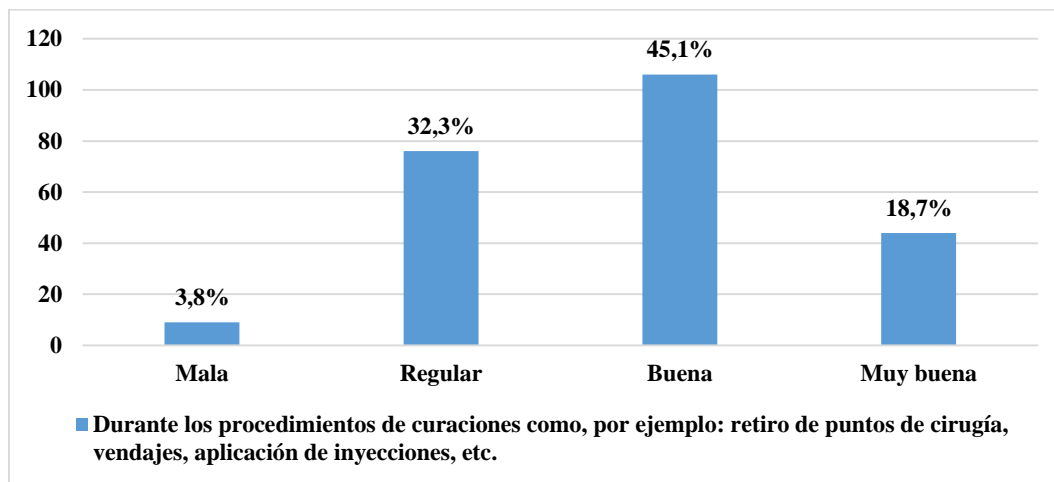
En cuanto al lenguaje usado por el profesional fue calificado como bueno, teniendo en cuenta a Aguado & Bátiz (2013), “las funciones encomendadas a los enfermeros demandan el uso de las palabras adecuadas, tono de voz y sensibilidad y empatía de los profesionales, de modo que permitan que los pacientes se sientan en confianza” (pág. 261).

Tabla 9: Durante los procedimientos de curaciones como, por ejemplo: retiro de puntos de cirugía, vendajes, aplicación de inyecciones, etc.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	9	3,8%
Regular	76	32,3%
Buena	106	45,1%
Muy buena	44	18,7%
TOTAL	235	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9: Durante los procedimientos de curaciones como, por ejemplo: retiro de puntos de cirugía, vendajes, aplicación de inyecciones, etc.



Fuente: Elaboración propia

Análisis

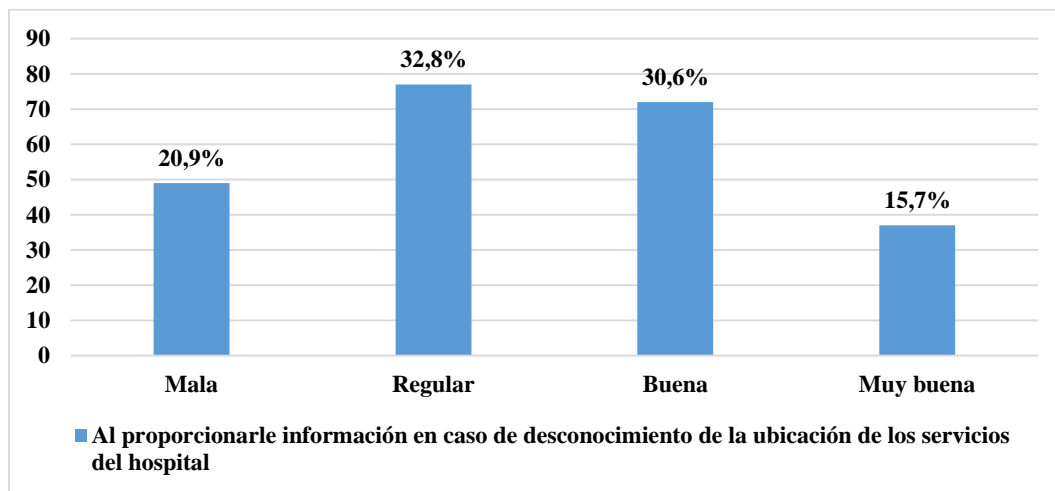
En cuanto a esta interrogante en la encuesta los resultados predominantes abarcan la calificación descrita como mala. Es importante mencionar que estos profesionales “alientan, cuidan y protegen; son personas con preparación para atender a los enfermos, los lesionados y los ancianos” (Moreno & Báez, 2015, pág. 138).

Tabla 10: *Al proporcionarle información en caso de desconocimiento de la ubicación de los servicios del hospital*

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	49	20,9%
Regular	77	32,8%
Buena	72	30,6%
Muy buena	37	15,7%
TOTAL	235	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10: *Al proporcionarle información en caso de desconocimiento de la ubicación de los servicios del hospital*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

En esta pregunta se evidencia que el mayor porcentaje de usuarios describe esta actividad como regular. Denotando que esta función que al parecer no presenta importancia, es vital para el usuario quien por lo general desconoce las instalaciones del establecimiento de salud. En la proporción de información radica el interés del paciente debido a que, este acude a una institución de salud con el fin de aclarar sus dudas (Martínez, 2015)

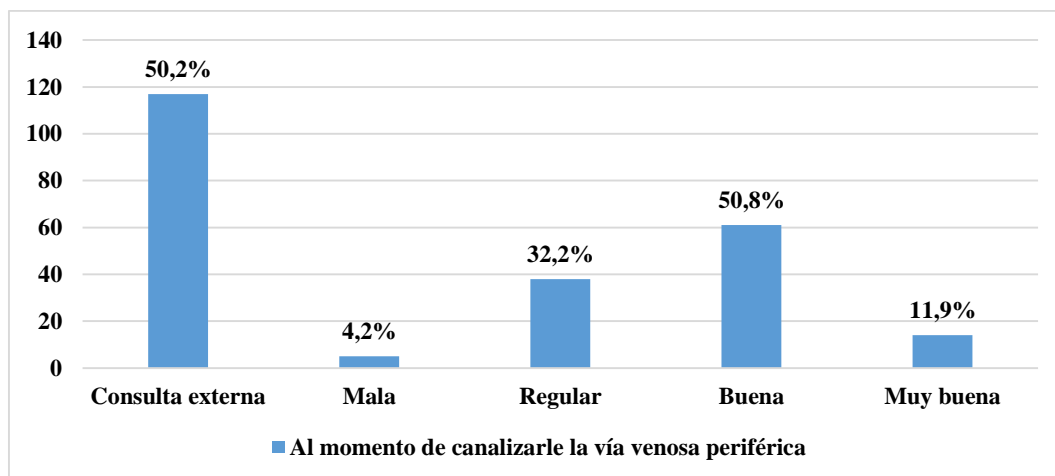
En caso de haber sido hospitalizado/a:

Tabla 11: *Al momento de canalizarle la vía venosa periférica*

	Frecuencia	Porcentaje
Consulta externa	118	50,2%
Mala	5	4,2%
Regular	38	32,2%
Buena	60	50,8%
Muy buena	14	11,9%
TOTAL	235	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11: *Al momento de canalizarle la vía venosa periférica*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

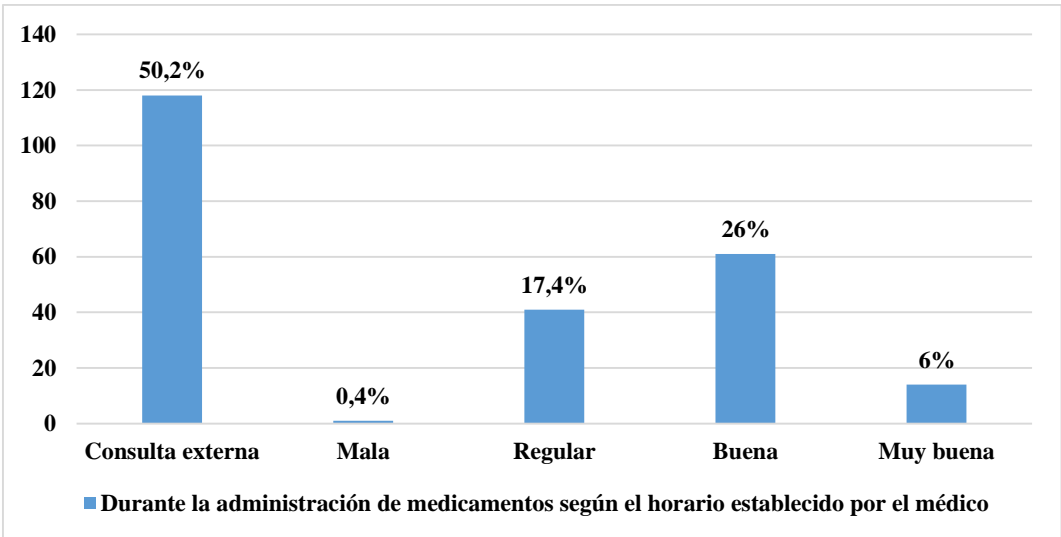
En cuanto a la canalización de la vía venosa periférica la mayoría de los usuarios la describió como buena. El profesional en enfermería debe caracterizarse por su empatía, tolerancia y comprensión, “el altruismo es una cualidad esencial en esta profesión además de la preparación y amplia experiencia” (Gil-Monte, 2015, pág. 172).

Tabla 12: Durante la administración de medicamentos según el horario establecido por el médico

	Frecuencia	Porcentaje
Consulta externa	118	50,2%
Mala	1	0,4%
Regular	41	17,4%
Buena	61	26%
Muy buena	14	6%
TOTAL	235	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12: Durante la administración de medicamentos según el horario establecido por el médico



Fuente: Elaboración propia

Análisis

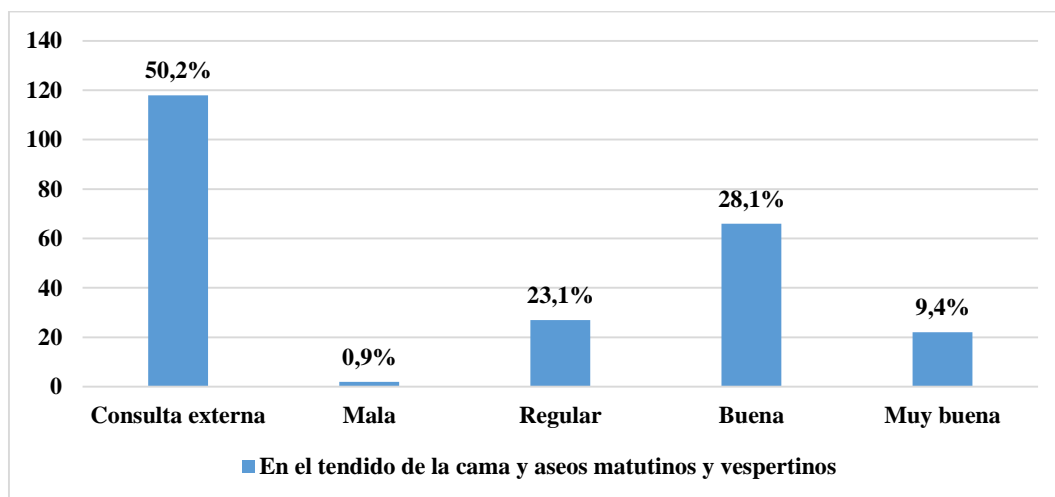
En cuanto a la calidad de trato recibido y percibido durante la administración de medicamentos los usuarios la evaluaron como buena, lo que significa que los pacientes se muestran conformes en cuanto a la participación de los profesionales en enfermería, quienes se “ocupan de atender a la persona en diversas situaciones relativas a su salud. De modo que vinculamos la medicina con la curación del paciente, y la enfermería con los cuidados que recibe” (Rojas, Tejada, & Valladares, 2017, pág. 145).

Tabla 13: *En el tendido de la cama y aseos matutinos y vespertinos*

	Frecuencia	Porcentaje
Consulta externa	117	50,2%
Mala	2	0,9%
Regular	27	23,1%
Buena	66	28,1%
Muy buena	22	9,4%
TOTAL	235	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13: *En el tendido de la cama y aseos matutinos y vespertinos*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

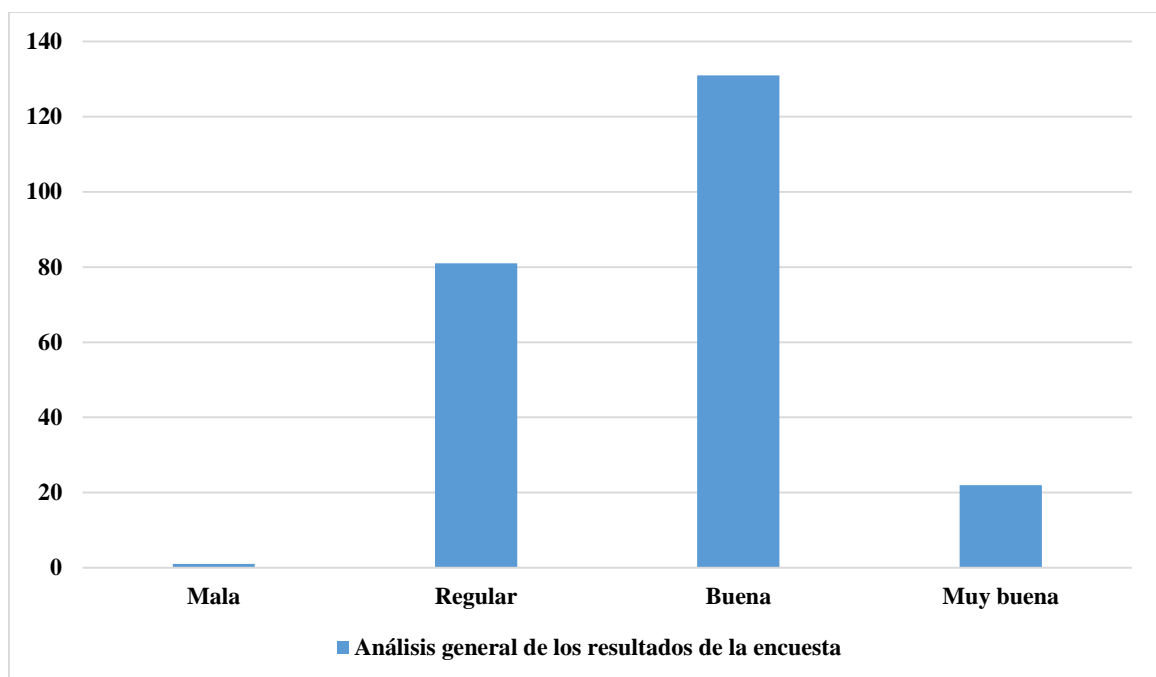
La mayoría de usuarios calificó esta actividad como buena, denotando mayor bienestar proporcionado por los profesionales en enfermería durante la ejecución de esta tarea, ya que ponen en práctica la “flexibilidad, tolerancia y paciencia, además de la capacidad de afrontar el estrés para efectuar el mismo trabajo y no sacrificar la calidad del servicio brindado” (Aguado & Bátiz, 2013, pág. 171).

Tabla 14: *Análisis general de los resultados de la encuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	0,4%
Regular	81	34,5%
Buena	131	55,7%
Muy buena	22	9,4%
TOTAL	235	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14: *Análisis general de los resultados de la encuesta*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta se puede determinar de manera general que la percepción de la calidad de servicios que el personal de enfermería brinda a los usuarios y/o pacientes en el Hospital Básico “San Luis de Otavalo” se catalogan dentro de la escala de Buena, sin embargo, consiguiente a esta escala se encuentra la de regular con una diferencia del 21,2% que aparentemente indica la necesidad de trabajar en este elemento.

Del test psicológico aplicado al personal de Enfermería del Hospital Básico “San Luis de Otavalo”

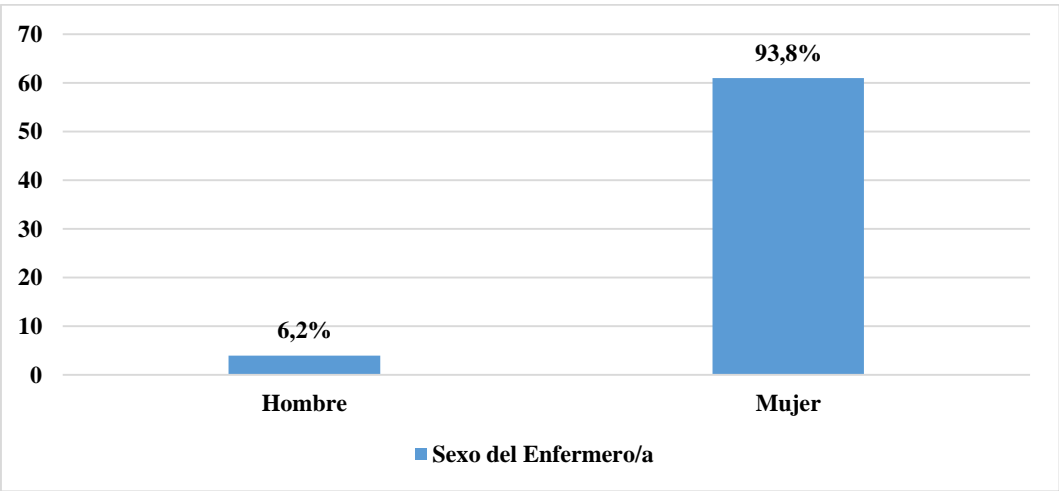
Información de los profesionales en Enfermería

Tabla 15: *Sexo del Enfermero/a*

	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	4	6,2%
Mujer	61	93,8%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15: *Sexo del Enfermero/a*



Fuente:

Elaboración propia

Análisis

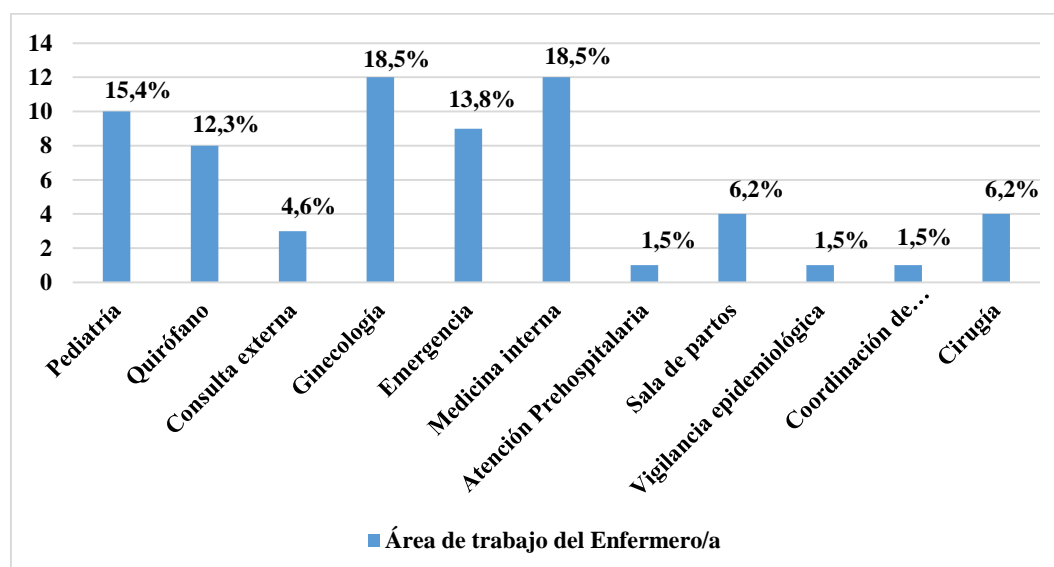
La mayoría de los licenciados en Enfermería que trabajan en el Hospital Básico “San Luis de Otavalo” corresponden a mujeres.

Tabla 16: Área de trabajo del Enfermero/a

	Frecuencia	Porcentaje
Pediatría	10	15,4%
Quirófano	8	12,3%
Consulta externa	3	4,6%
Ginecología	12	18,5%
Emergencia	9	13,8%
Medicina interna	12	18,5%
Atención Prehospitalaria	1	1,5%
Sala de partos	4	6,2%
Vigilancia epidemiológica	1	1,5%
Coordinación de enfermería	1	1,5%
Cirugía	4	6,2%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16: Área de trabajo del Enfermero/a



Fuente: Elaboración propia

Análisis

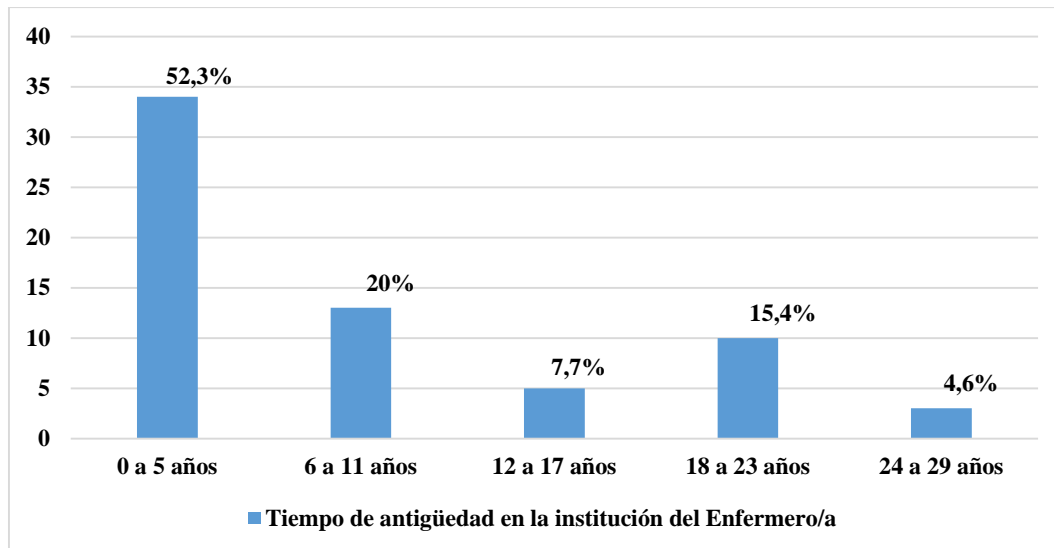
Los servicios de Ginecología, Medicina Interna y Pediatría cuentan con mayor número de profesionales en el Hospital San Luis de Otavalo.

Tabla 17: *Tiempo de antigüedad en la institución del Enfermero/a*

	Frecuencia	Porcentaje
0 a 5 años	34	52,3%
6 a 11 años	13	20,0%
12 a 17 años	5	7,7%
18 a 23 años	10	15,4%
24 a 29 años	3	4,6%
29 a 35 años	0	0%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17: *Tiempo de antigüedad en la institución del Enfermero/a*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

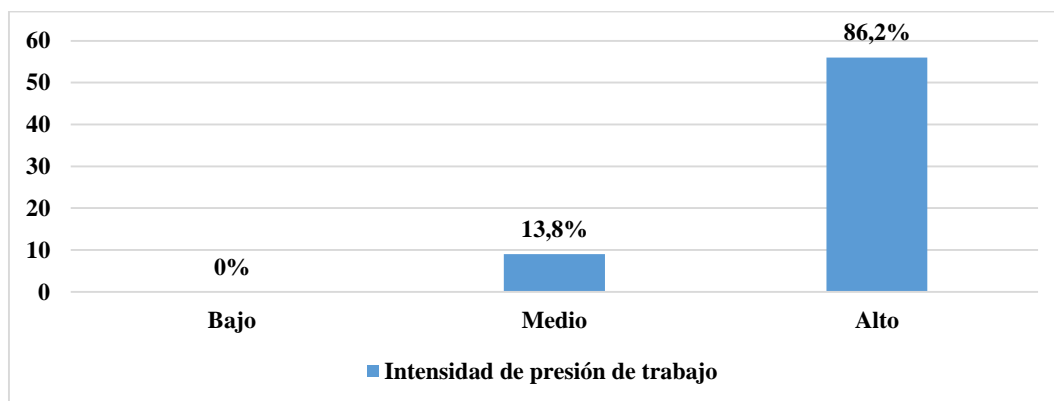
La mayor parte profesionales en Enfermería presentan entre 0 y 5 años de antigüedad en el establecimiento de salud.

Tabla 18: *Intensidad de presión de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	9	13,8%
Alto	56	86,2%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18: *Intensidad de presión de trabajo*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

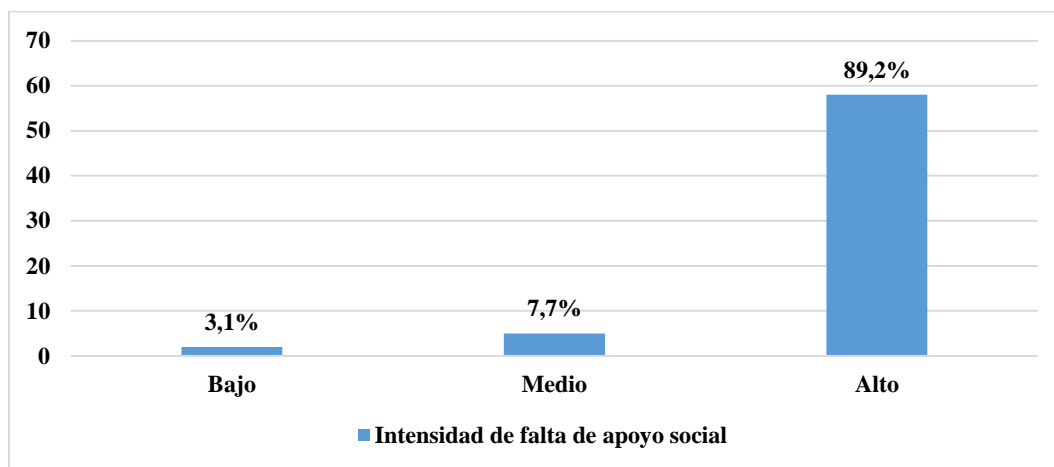
Los resultados demuestran que casi en su totalidad los profesionales presentan alto nivel de estrés laboral debido a factores relacionados con la presión en el trabajo; Por esta razón es imprescindible adoptar las medidas necesarias para prevenir “la ausencia de sus compañeros en el puesto de trabajo y poca motivación de los colaboradores” (Freire, 2015, pág. 60).

Tabla 19: *Intensidad de falta de apoyo social*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3,1%
Medio	5	7,7%
Alto	58	89,2%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19: *Intensidad de falta de apoyo social*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

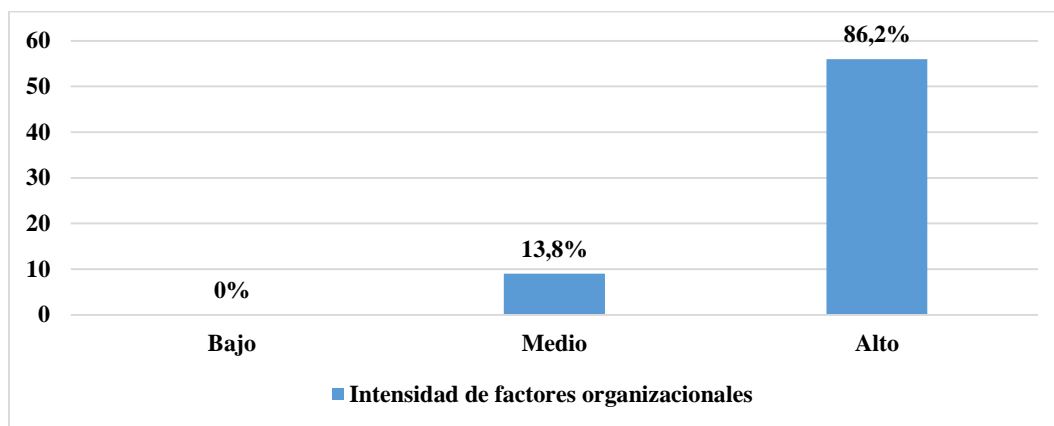
Evidentemente los resultados denotan altos índices de estrés laboral debido a la falta de apoyo social en los profesionales de Enfermería; Con esto se evidencia que los profesionales aparentemente presentan factores que favorecen la presencia de estrés, como “conflictos entre compañeros, falta de apoyo y colaboración del jefe inmediato para solucionar situaciones difíciles causando una baja motivación en el grupo de trabajo” (Freire, 2015, pág. 78).

Tabla 20: *Intensidad de factores organizacionales*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	9	13,8%
Alto	56	86,2%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20: *Intensidad de factores organizacionales*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

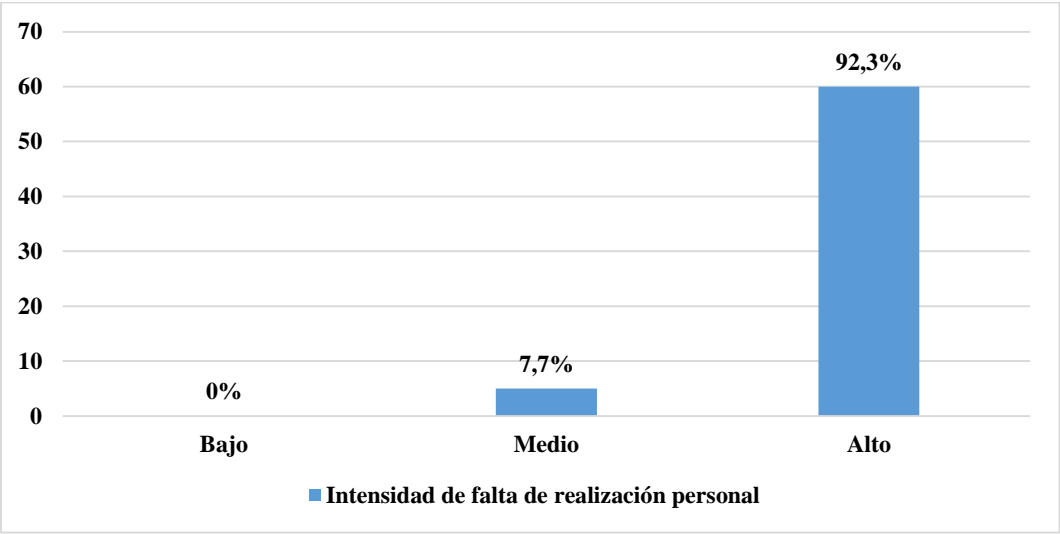
En esta escala la mayoría de los profesionales presentan niveles altos de estrés, comparando estos resultados con el estudio Moreno & Báez (2015) quienes determinaron que, el “mal manejo de las situaciones de crisis, confrontaciones entre compañeros, malestar en las relaciones laborales con los jefes inmediatos y falta de participación en la toma de decisiones” (pág. 145). Razón por la que se debe promover la atención a los factores organizacionales que hacen referencia “al cambio, capacitación, participación, innovación, seguridad, comunicación, conciencia de productividad, equipo de trabajo, motivación, objetivos, relaciones interpersonales y laborales, solución de problemas organizacionales” (Castillo, Varela, & López, 2016, pág. 9).

Tabla 21: *Intensidad de falta de realización personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	5	7,7%
Alto	60	92,3%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21: *Intensidad de falta de realización personal*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

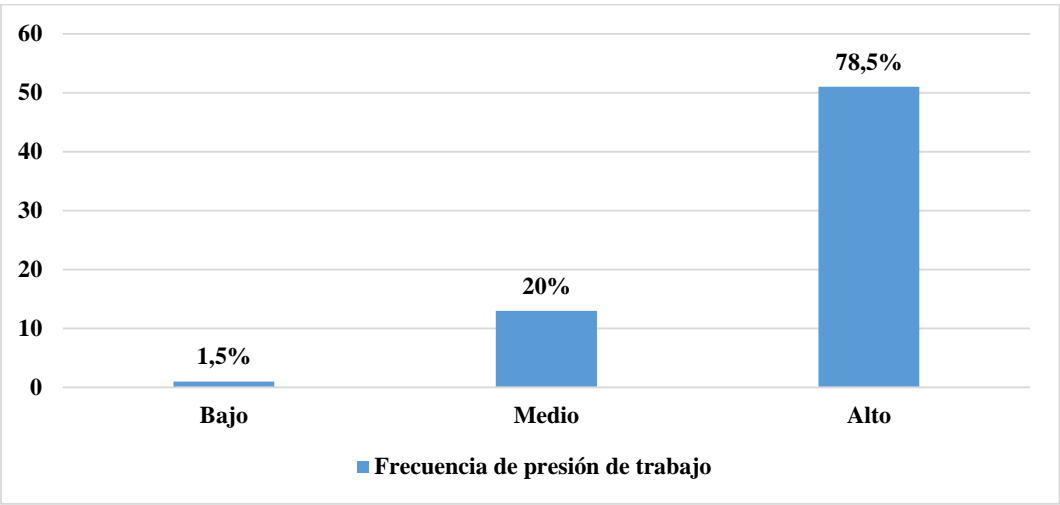
La mayor de profesionales evaluados obtuvo la calificación de estrés laboral alto. En su estudio Freire (2015), concluyó que esta dimensión por lo general presenta alto nivel de estrés consecuente “al poco desarrollo o crecimiento profesional ya sea por la poca iniciativa de la empresa o por la carencia de tiempo de parte de los trabajadores e insatisfacción salarial” (pág. 57).

Tabla 22: *Frecuencia de presión de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,5%
Medio	13	20%
Alto	51	78,5%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22: *Frecuencia de presión de trabajo*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

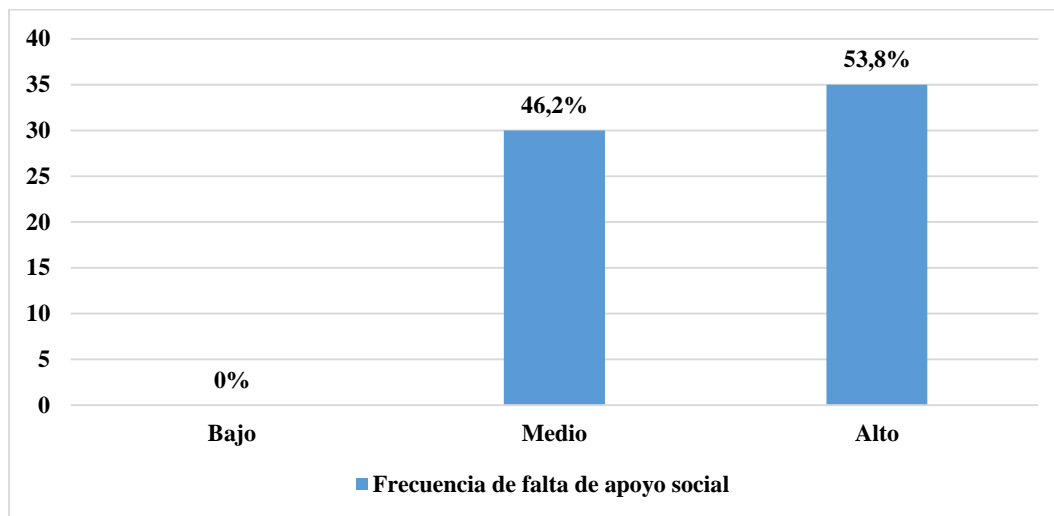
En esta subescala los resultados evidencian que la mayor parte de profesionales presenta altos niveles de estrés laboral. Cabe recalcar que, la presión en el trabajo por lo general es provocada por el “tiempo insuficiente para recesos y almuerzos, teniendo que acoplarse al ritmo de trabajo del día a día, para no afectar la continuidad de su actividad” (Andrade & Andrade, 2015, pág. 270).

Tabla 23: *Frecuencia de falta de apoyo social*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	30	46,2%
Alto	35	53,8%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 23: *Frecuencia de falta de apoyo social*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

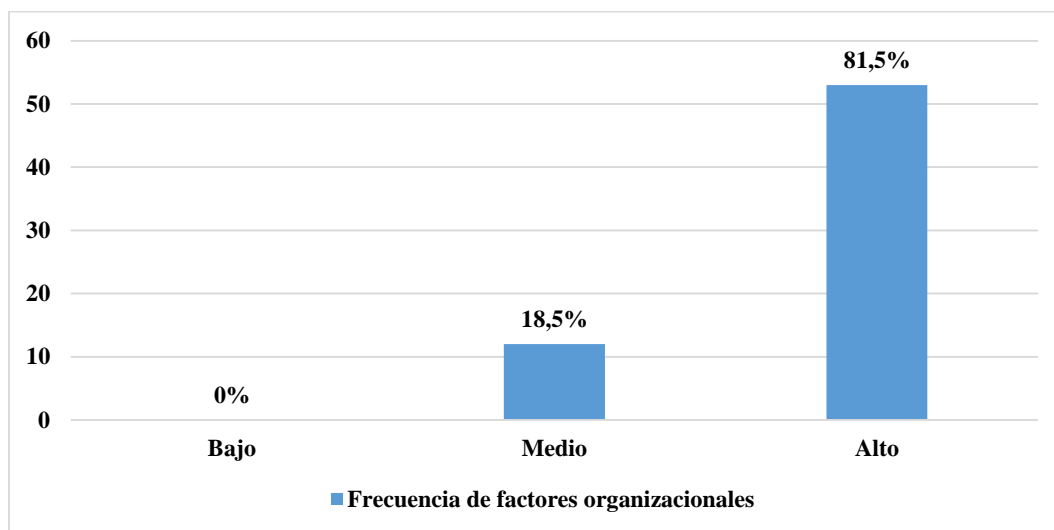
En este estudio se evidencian altos índices de estrés laboral debido a la falta de apoyo social; Es importante mencionar que, “las crisis que existen en las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo y los supervisores provocan una baja motivación el grupo” (Bellagamba, Gionta, Senergue, Bèque, & Lehucher, 2015, pág. 365)., son factores determinantes para la motivación de cada profesional.

Tabla 24: *Frecuencia de factores organizacionales*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	12	18,5%
Alto	53	81,5%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 24: *Frecuencia de factores organizacionales*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

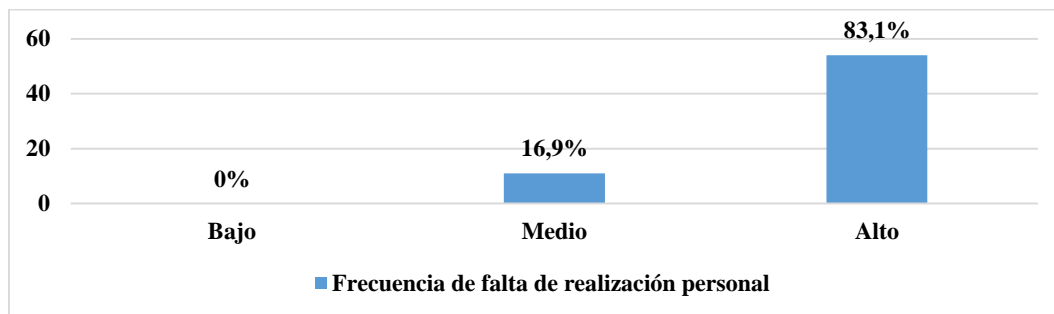
La mayor parte del cuerpo de enfermeros indican altos niveles de estrés laboral; Los altos índices pueden desencadenar “factores de riesgos y riesgos propios de la actividad originando daños o desequilibrio no sólo en el ambiente laboral de los colaboradores, sino que además causa desajustes en su entorno social” (Freire, 2015, pág. 76).

Tabla 25: *Frecuencia de falta de realización personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	11	16,9%
Alto	54	83,1%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 25: *Frecuencia de falta de realización personal*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

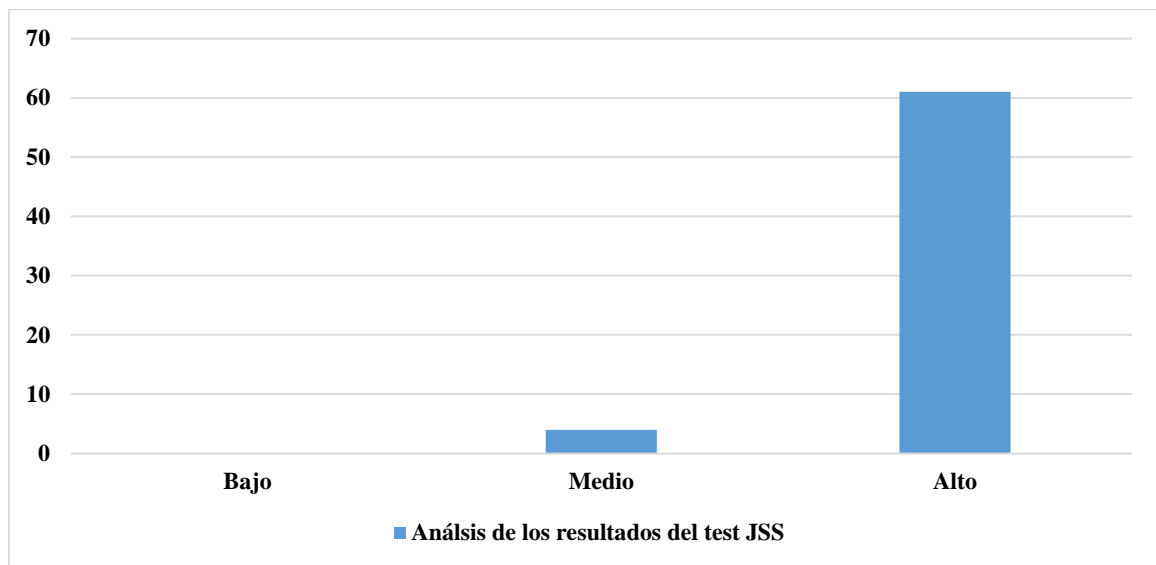
En esta subescala los resultados indican que gran parte de los profesionales en Enfermería presentan altos índices de estrés laboral evidenciando la pertinencia de la intervención psicológica. Estos resultados reflejan que, en el contexto laboral hospitalario es fundamental la promoción de buenas y adecuadas relaciones interpersonales entre colaboradores, caso contrario “la falta de relaciones o las relaciones tóxicas en el ámbito laboral pueden crear un desequilibrio emocional. Esto puede impedir no solo la realización personal en el trabajo, sino incluso conllevar insatisfacción laboral” (García, 2016, pág. 48).

Tabla 26: *Análisis de los resultados del test JSS*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	4	6,2%
Alto	61	93,8%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 26: *Análisis de los resultados del test JSS*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Tras analizar los resultados del cuestionario de estrés laboral aplicado al personal de enfermería de manera general se puede indicar que los niveles de estrés laboral presentes se encasillan en el nivel alto, denotando la necesidad de trabajar mediante técnicas y estrategias psicológicas para disminuir tales rangos y mejorar el estado de salud tanto mental como física de los profesionales.

Se llevó a cabo la correlación entre el estrés laboral y la calidad de servicio percibida, en base al siguiente planteamiento de hipótesis:

- Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la calidad de servicios de atención brindado por el personal de enfermería del Hospital Básico “San Luis de Otavalo”.
- Hi: Si existe relación entre el estrés laboral y la calidad de servicios de atención brindado por el personal de enfermería del Hospital Básico “San Luis de Otavalo”.

En este caso para rechazar la Ho, el p valor debe ser \leq a 0,05. Debido a que esta prueba no es paramétrica no exige el supuesto de normalidad.

Tras el cálculo de la correlación mediante el SPSS, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 27: *Correlación entre los resultados del test JSS y la encuesta*

Rho de Spearman		Calidad del Servicio
Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	0,058
	Sig. (bilateral)	0,649
	N	65

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Tras el análisis mediante el software SPSS versión 22.0, Excel y aplicación del coeficiente de correlación de Spearman ρ (rho), se evidencia que los valores de p son mayores a 0,05 aceptando la Ho y rechazando la Hi indicando que no existe relación entre el estrés laboral y la calidad de servicios de atención brindados por los profesionales de enfermería a los usuarios y/o pacientes del Hospital Básico “San Luis de Otavalo”.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de haber realizado el análisis e interpretación de los resultados obtenidos tanto en la encuesta aplicada a los usuarios del hospital San Luis de Otavalo, como en el Cuestionario de estrés laboral JSS aplicado a los profesionales de Enfermería de este establecimiento de salud, se logró llegar a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

5.1. Conclusiones

- Tras la aplicación, calificación, interpretación y análisis particular y general de las escalas evaluadas en el Cuestionario de Estrés Laboral: JSS los resultados indican que la mayoría de profesionales en Enfermería presentan altos niveles de estrés laboral.
- En cuanto al nivel de percepción que los pacientes tienen sobre la calidad de servicios recibidos se concluye que la mayoría lo califican como bueno, sin embargo, consecuente a estos resultados se evidencia que un porcentaje de usuarios lo cataloga como regular.
- Por otro lado, tras la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman se establece la correlación, asociación o interdependencia del estrés laboral y la calidad de servicios de atención en el Hospital Básico “San Luis de Otavalo”, permitiendo concluir que niveles altos de estrés laboral se asocian con una percepción evaluada como regular, mientras que niveles bajos se asocian con una percepción excelente de la calidad del servicio.

5.2. Recomendaciones

- Continuar con la toma continua de test psicológicos que evalúen los índices de estrés laboral en los profesionales de salud mental para evitar que estos causen inconformidad de los usuarios debido a la calidad de servicios ofertados.
- Los resultados corroboran la importancia y necesidad de desarrollar un manual de estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en este establecimiento público de salud, mismo que se incluye al final de esta investigación como propuesta para aplicar en el centro hospitalario.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. Título de la Propuesta

MANUAL DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE EL ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO.

6.2. Justificación e Importancia

Dentro de un entorno hospitalario surgen de manera frecuente y constante situaciones que producen cierto grado de insatisfacción para los profesionales en Enfermería que laboran en dicha institución, impidiendo y obstaculizando el cumplimiento y desarrollo de sus funciones y tareas que a su vez provocan malestar e inconformidad con los usuarios que atienden.

Al entender que, en cualquier contexto se presentaran situaciones desagradables y por lo tanto estresantes, se plantea que estas deben ser prevenidas en su mayoría y además afrontadas gracias a determinadas estrategias cimentadas en las capacidades y fortalezas individuales del profesional. Por esta razón, la propuesta consiste en aportar ideas mediante la publicación de un artículo en el que se evidencie los resultados obtenidos en esta investigación.

Además, sugiere el manejo de un manual corto de estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral, misma que ofrece técnicas basadas en la relajación muscular y psíquica, asimismo promoción del estilo de vida saludable mediante hábitos que favorecen la higiene mental y física.

Con este material se beneficiarán:

El personal de enfermería quienes podrán manejar sus niveles de estrés de manera autónoma e independiente desde su hogar e incluso en sus momentos de descanso, gracias a las estrategias propuestas en este instrumento.

Los usuarios del hospital, debido a que recibirán una mejor calidad de servicios durante su estancia o permanencia en la casa de salud.

Las autoridades de la institución, puesto que recibirán críticas positivas en cuanto a la calidad de servicios brindados y trato ofertado por los profesionales.

6.3. Fundamentación de la propuesta

La Psicología Empresarial determina que una de las funciones más importantes dentro de cualquier institución es la atención brindada al usuario, por lo tanto, el talento humano es indispensable al hablar de calidad del funcionamiento de un establecimiento.

El objetivo de esta rama es aumentar la productividad de la organización y mejorar el bienestar de los trabajadores, para esto existen dos perspectivas que permiten lograrlo: La primera enfocada en las competencias necesarias para realizar el trabajo y capacitación. La segunda conducente en crear una estructura y cultura que incentive a los trabajadores a desempeñarse eficientemente, proporcionando la información oportuna, ambiente agradable y condiciones seguras para desarrollar su trabajo (Gómez, 2015).

Mediante esta ciencia, la prosperidad del capital humano se protege, debido a que se trabaja tomando en cuenta el comportamiento y actitudes de las personas que repercuten en la satisfacción, rendimiento y por lo tanto integridad física y mental del trabajador (Orozco, y otros, 2013).

Por otro lado, es indispensable que el profesional en Enfermería tenga claro la alta complejidad de su intervención con el paciente, mismo que debe considerar su integridad biopsicosocial, partiendo de su cordialidad, amabilidad, calidez humana, lenguaje utilizado, entre otras (López & Iriondo, 2019).

6.4 Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Instruir técnicas de relajación muscular y psicológica en los profesionales de Enfermería mediante un manual de estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar los conceptos y beneficios de las técnicas de relajación muscular y psicológica planteadas.
- Establecer las instrucciones y pasos a seguir en cada técnica enunciada.
- Fortalecer el compromiso de practicar y auto educarse en las técnicas mencionadas.

6.5.Ubicación sectorial y física

El Hospital San Luis de Otavalo se encuentra ubicado en la provincia de Imbabura, cantón Otavalo entre las calles Sucre y Quito; como puntos de referencia se encuentran el Redondel de los Danzantes y el Terminal Terrestre de la ciudad.

En el primer piso se encuentra el área Administrativa, Bodega, Farmacia, Información, Coordinación de Enfermería, TICs, Estadística, Registro Civil; también, funcionan los servicios de Cirugía, Esterilización, Emergencia, Consulta Externa, Laboratorio, Imagenología, Traumatología, Odontología y Trabajo Social.

En el Segundo piso funciona Medicina Interna, Pediatría, Ginecología, Centro Obstétrico, Unidad de Neonatología y Unidad de Docencia de Nutrición y Dietética.

6.6. Desarrollo de la Propuesta

Se integra la propuesta de un manual de estrategias para el afrontamiento del estrés laboral, dirigida a los miembros de la comunidad de salud enfermeras y enfermeros para que cuenten con una herramienta psicoeducativa, brindándoles de esta manera un bienestar psíquico, físico y social para una mejor interacción entre el personal antes mencionado; los principales beneficiarios son los profesionales de enfermería del Hospital San Luis de Otavalo, para permitirles manejar autónomamente técnicas de relajación tanto psíquica como muscular.

Luego de aplicar el Cuestionario de Estrés Laboral: JSS a los profesionales en Enfermería y llegar a determinar sus niveles de estrés laboral, se realizó el manual de estrategias de afrontamiento propuesta en esta investigación.

MANUAL DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE EL ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO.

El siguiente manual de estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral está elaborada para trabajar con profesionales de salud, específicamente con Licenciados en Enfermería, quienes mediante psicoeducación lograrán prevenir y disminuir la sintomatología presentada ante el estrés presentado por las diversas actividades y funciones que deben desempeñar en su lugar de trabajo.

Este instrumento presenta información explicativa sobre los conceptos, así como también, cinco técnicas de relajación tanto muscular como psíquica.

Conociendo sobre el estrés laboral			
Definición de términos			
Objetivo	Tiempo	Recursos	Escenario
Identificar la definición de estrés laboral, causas y consecuencias para mejorar la comprensión durante la socialización del manual.	Duración: 60 minutos	Computadora Proyector Sillas Manual impreso	Sala situacional del Hospital San Luis de Otavalo
Contenidos			
<p>¿Qué es el estrés laboral?</p> <p>El estrés nos ha acompañado desde épocas prehistóricas, permitiéndonos luchar o huir de modo que, gracias a este hemos sobrevivido hasta la actualidad.</p> <p>La Organización Mundial de la Salud (2014) manifiesta que: “el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (pág. 13).</p> <p>Por su parte, la OIT (2016), conceptualiza al estrés como “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (pág. 62).</p> <p>Comprende el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción.</p> <p>Pero ¿qué causa el estrés laboral?</p> <p>1. Factores externos:</p> <p>Condiciones ambientales: ruido, temperatura, iluminación.</p> <p>Organización del trabajo: organizativa, horarios, inestabilidad laboral, relaciones con los compañeros, promoción y desarrollo de la carrera profesional.</p>			

Características del puesto de trabajo: ritmo del trabajo, responsabilidades y tareas designadas, inseguridad del entorno laboral.

2. Factores internos:

Características individuales del trabajador: personalidad, recursos personales, salud, edad, sexo y género.

Según Martínez (2015), puede deberse a:

- Elevada presión en el trabajo
- Excesiva carga de trabajo
- Relaciones laborales insatisfactorias
- Ambiente físico- laboral inadecuado
- Desorganización laboral

El estrés relacionado con el trabajo es actualmente reconocido como problema global que afecta a todos los países, todas las profesiones y todos los trabajadores, tanto en los países desarrollados como en desarrollo.

¿Cuáles son los síntomas del estrés laboral?

Según la American Psychological Association (APA) (2013):

A nivel cognitivo:

- Disminución en la atención y concentración.
- Dificultad para pensar y tomar decisiones.
- Temor a perder el control.
- Pensamiento rígido.

A nivel emocional:

- Humor variable.
- Irritabilidad.
- Agresividad.
- Hostilidad.
- Desmotivación.
- Inseguridad.
- Impaciencia.

<ul style="list-style-type: none"> - Tristeza. - Impulsividad. <p>Es evidente que si los trabajadores o colaboradores de una institución u organización presentan altos niveles de estrés laboral traerá graves consecuencias en la producción o prestación de servicios que ésta oferte.</p> <p>Entonces, ¿qué ocurre en el lugar de trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Absentismo laboral - Menor dedicación a trabajo - Incremento de la rotación de personal - Deterioro del rendimiento y productividad - Prácticas laborales poco seguras - Deterioro de la imagen institucional 			
Estrategias de afrontamiento			
Objetivo	Tiempo	Recursos	Escenario
Conocer las estrategias de afrontamiento usando técnicas de relajación muscular y psíquica.	Duración: 60 minutos cada técnica	Sillas Manual impreso	Sala situacional del Hospital San Luis de Otavalo
Contenidos			
<p>Pausas activas.</p> <p>¿Qué son?</p> <p>Breves descansos durante la jornada laboral.</p> <p>Beneficios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuperar energía • Reducen la tensión muscular • Previene lesiones osteomusculares • Disminuye el estrés y la sensación de fatiga • Mejoran la atención y la concentración • Mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo 			

- Favorece el cambio de posturas y rutina
- Motiva y mejora las relaciones interpersonales, promueve la integración social.
- Estimula y favorece la circulación sanguínea

Pasos

Dedicar de 5 a 10 minutos de descanso placentero y compensatorio, para reducir la fatiga y la tensión en el lugar de trabajo realizando 5 repeticiones de los siguientes ejercicios:

Inclinar la cabeza de derecha a izquierda, pero recuerda no fuerces el cuello.

Elevar los hombros, mantenerlos en esta posición durante 5 segundos y regresar.

Sentado o de pie estirar los brazos hacia atrás, manteniendo la posición durante 5 segundos y llevarlos hacia abajo.

Sentado o de pie estirar los brazos hacia delante hasta la altura de los hombros, manteniendo la posición durante 5 segundos y llevarlos hacia abajo.

Sentado o de pie estirar el brazo derecho hacia la izquierda, mantenga la posición durante 5 segundos y llevarlo hacia abajo. Repetir el mismo proceso en el lado izquierdo.

Sentado, elevar la pierna derecha y mantenerla estirada durante 5 segundos. Luego repetir con la pierna derecha el mismo proceso.

b. Ejercicios de respiración diafragmática

¿Qué es?

Inhalar y exhalar el aire de manera controlada, de modo que el aire inhalado se acumule en el diafragma.

Beneficios

- Lleva gran cantidad de oxígeno a los pulmones
- Ventila y limpia los pulmones
- Reduce los niveles de inflamación del organismo
- Mejora el aspecto de la piel
- Activa la respuesta de relajación del organismo
- Estimula al corazón y la circulación
- Masajea los órganos
- Ayuda al tránsito intestinal
- Aporta mayor energía, atención y concentración

- Control de emociones
- Reduce la fatiga y cansancio

Pasos

1. Siéntese en una silla, con los pies apoyados en el suelo
2. Cierre los ojos y relaje los músculos, puede usar música relajante si lo desea para mayor efectividad.
3. Colóquese una mano sobre su estómago y sienta como se hincha. Observe su respiración sin tratar de cambiarla
4. Relaje el abdomen y deje que su cuerpo se llene de oxígeno cuando inhale. Mantenga esta posición unos segundos y exhale profundamente.
5. Después de unos minutos, su respiración será más profunda y sentirá que sus músculos se relajan. La tensión desaparecerá, su cerebro recibirá nuevo oxígeno y se sentirá relajada.

e. Relajación muscular progresiva de Jacobson.

¿Qué es?

Método de carácter fisiológico, orientado hacia el reposo y tensión muscular con la finalidad de generar tranquilidad y calma.

Beneficios

- Tranquilidad mental.
- Control voluntario entre la tensión y distensión.
- Estado corporal energético.
- Estado profundo de calma y tranquilidad.
- Disminuye los estados de ansiedad generalizados
- Relaja la tensión muscular
- Facilita la conciliación del sueño
- Autocontrol en situaciones desagradables
- Superior nivel de recuperación tras los esfuerzos.
- Predominio de los pensamientos positivos.
- Disminución del estrés.

- Incremento de la habilidad para relajarse cada vez que lo necesite.
- Sintonización armónica de la mente y el cuerpo.
- Aumento considerable de la capacidad de visualización interna dirigida.

Pasos

1. Sentados y descansando el peso de la mitad superior del cuerpo
2. Realizar 3 respiraciones diafragmáticas.
3. Se trabaja a nivel de los grupos musculares:
 - Grupo I: Mano, antebrazo y bíceps.
 - Grupo II: Cabeza, cara y cuello. Frente, nariz, ojos, mandíbula, labio y lengua.
 - Grupo III: Tórax, estómago y región lumbar.
 - Grupo IV: Muslos, nalgas, pantorrillas y pies.
4. Empezamos con 3 respiraciones profunda, podemos mantener los ojos abiertos o cerrados. Inhalamos y dejamos que el aire se acumule en nuestro estómago, expulsamos lentamente, repetimos el proceso 2 veces más.

Vamos a distinguir la tensión y relajación:

5. **Mano y antebrazo:** cierra el puño dominante y apriétalo fuerte. Siente cómo tu mano, tus dedos y tu antebrazo se tensan. Mantén la tensión un momento y luego abre la mano poco a poco mientras sueltas la tensión. Repetir el proceso con la otra mano y antebrazo.
6. **Bíceps dominante:** empuja el codo contra el brazo del sillón y siente la tensión en el músculo. Mantenla durante unos segundos y comienza a aflojarlo suavemente. Concéntrate en la diferencia de sensaciones. Repetir el proceso con el otro bíceps.
7. **Frente:** arruga la frente subiéndola hacia arriba (subiendo las cejas). Mantén la tensión unos segundos y comienza a relajar muy despacio.
8. **Parte superior de las mejillas y nariz:** arruga la nariz y siente la tensión en las mejillas, en el puente y en los orificios de la nariz. Ve relajando gradualmente dejando que la tensión desaparezca poco a poco.
9. **Parte superior de las mejillas y mandíbula:** aprieta los dientes y las muelas siente la tensión de los músculos ahora relaja poco a poco.
10. **Cuello:** empuja la barbilla hacia abajo, como si quisieras tocar el pecho con ella. Aprieta y tensa el cuello y después ve relajando poco a poco mientras notas la sensación.

11. **Pecho, hombros y espalda:** llevar los hombros hacia atrás (como intentando que los omóplatos se junten). Siente la tensión en el pecho, en los hombros y en la parte superior de la espalda. A continuación, comienza a relajar despacio.
A partir de este momento, es importante mantener un ritmo pausado y regular de respiración.
12. **Abdomen:** tensa el estómago, poniéndolo tan duro como puedas. Ahora espira y deja que los músculos se vayan relajando para liberarse de la tensión.
13. **Parte superior de la pierna y muslo:** elevar la pierna dominante a la altura de la rodilla, estirla y mantén la tensión unos segundos y relaja progresivamente. Repetir el mismo proceso con la otra pierna.
14. **Pantorrilla y pie:** haz que los dedos del pie domínate miren hacia arriba. Debes sentir la tensión y después haz volver el pie a su posición original. Repetir el mismo proceso con el otro pie.
15. Cuando acabemos los ejercicios permanecemos un par de minutos disfrutando del estado de relajación completa.
16. Para finalizar la sesión, se empiezan a mover con suavidad, y en este orden: Piernas y pies, brazos y manos, cabeza y cuello y, por último, abrir los ojos.

f. Relajación creativa

¿Qué es?

Método de relajación psíquica que combina la imaginación del usuario.

Beneficios

- Aumento del nivel de conciencia.
- Disminución de la ansiedad.
- Aumento de la capacidad de enfrentar situaciones estresantes.
- Estabilización de las funciones cardíaca y respiratoria.
- Aumento de la capacidad de concentración y de la memoria.
- Descanso más profundo.
- Más resistencia frente a las enfermedades.
- Equilibrio en la tensión arterial.

Pasos

1. Suprimir la tensión tanto física como psicológica al relajar el cuerpo.
2. Realice 3 respiraciones diafragmáticas.
3. Siéntese en una silla, lleve la columna hacia adelante y baja la cabeza lo más cercana a las piernas dejando caer los brazos. Suba y baje despacio. Hacer 5 repeticiones.
4. Colocar las manos detrás de la nuca, llevando los codos hacia abajo y el mentón hacia el pecho. Relájese. Suba y baje despacio 5 veces más.
5. Póngase de pie y separe las piernas a la altura de sus hombros. Coloque las manos en su cintura y mueva la cabeza hacia adelante y atrás, hacia un hombro y al otro. Haga 8 repeticiones a cada lado.
6. Coloque las manos en su cintura, flexione la pierna izquierda, elévela hacia el pecho y manténgase en esta posición por 10 segundos. Repita el mismo proceso con la pierna derecha.
7. Abrir y cerrar los ojos, lleva la mirada en distintas direcciones (arriba, abajo, derecha, izquierda). Masajee suavemente con las yemas de los dedos alrededor de los ojos.
8. Rotar las muñecas hacia ambos lados.
9. Entrelace los dedos de la mano entre sí y extienda los brazos hacia adelante del cuerpo. Luego gire las palmas hacia adelante.
10. Por último, sacuda las manos como si salpicaras agua.

g. Un lugar seguro**¿Qué es?**

Método de relajación psíquica que trabaja con la imaginación y concentración del paciente con la finalidad de alcanzar un estado de tranquilidad y seguridad.

Beneficios

- Mejor oxigenación.
- Aumento del nivel de energía.
- Vitalidad
- Aumento de la capacidad de reflexión.
- Incremento de la capacidad creativa.
- Mayor capacidad de aprendizaje.

- Autoimagen positiva.
- Aumento de la confianza en sí mismo.
- Aumento de la recuperación física y mental.
- Aumento de la oxigenación cerebral.

Pasos

1. Empezar con 3 respiraciones diafragmáticas cerrando los ojos.
2. A continuación, va a imaginar un lugar real o imaginario, que le proporcione seguridad y confianza, un lugar especial, un lugar bonito que le brinde paz y tranquilidad. Todo elemento de este lugar le brinda calma. Imagine todos los elementos que conforman este lugar, sienta la paz y tranquilidad que todos estos le brindan. Este lugar es solo suyo, este lugar le proporciona paz y tranquilidad.
3. Ahora, va a volver al sitio donde estaba, va a regresar al aquí y al ahora, sintiendo paz y tranquilidad, seguridad y calma.
4. De nuevo, visualice su lugar seguro, el lugar que le brinda paz y tranquilidad, ahora, me va a decir cómo le llamaría a este lugar con una o dos palabras, esta palabra será la llave para volver a su sitio seguro cada vez que usted lo desee, a este sitio que le brinda paz y tranquilidad. De ahora en adelante cada vez que pronuncie esta palabra sentirá paz y tranquilidad.
5. Vamos a volver al aquí y al ahora una vez más, pero esta vez va a imaginar una situación que le genere estrés, una situación estresante de su lugar de trabajo.
6. Ahora, recuerde la palabra clave, la llave que le lleva a su lugar seguro, al lugar que le brinda paz y tranquilidad, seguridad y calma, sienta como la situación estresante desaparece, en su lugar siente paz y tranquilidad, mucha paz y tranquilidad.
7. Vuelva al aquí y al ahora, sienta paz y tranquilidad, seguridad y calma. Respire 3 veces, y abra lentamente sus ojos.

Hábitos saludables

Objetivo	Tiempo	Recursos	Escenario
Identificar los hábitos que permiten la prevención de estrés mediante	Duración: 60 minutos cada técnica	Sillas Manual impreso	Sala situacional del Hospital San Luis de Otavalo

estilos de vida saludables.			
<p align="center">Contenidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alimentación balanceada. • Ejercitarse diariamente. • 8 vasos de agua. • 8 horas de sueño. • Reír. 			
<p align="center">Otras consecuencias</p>			
Objetivo	Tiempo	Recursos	Escenario
Determinar las consecuencias más impactantes del estrés laboral.	Duración: 60 minutos cada técnica	Computadora Proyector Sillas Manual impreso	Sala situacional del Hospital San Luis de Otavalo
<p align="center">Contenidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas en la piel • Caída del cabello • Alteraciones en el ciclo menstrual • Desgarros musculares • Miopía • Insomnio • Alteraciones en la memoria <p>Y peor aún...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envejecimiento prematuro • Ansiedad • Hipertensión arterial y problemas cardíacos • Trastornos gástricos • Depresión • Obesidad 			

6.7. Bibliografía

- Aguado, M., & Bátiz, A. (2013). El estrés en el personal sanitario hospitalario: estado actual. *Revista Médica*, 259-275.
- Aguado, M., & Bátiz, A. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. *Revista Médica*, 259- 275.
- American Psychological Association (APA). (2013). *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales V*. Washington: APA.
- Andrade, R., & Andrade, T. (2015). Estrategias de afrontamiento del estrés. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 267-279.
- Andrade, R., & Andrade, T. (2015). Estrategias de afrontamiento del estrés. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 267-279.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Alfaro, Montecristi: Asamblea Nacional Constituyente.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)*. Quito: Asamblea Nacional Constituyente.
- Ávila, A. (2014). *El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Bados, A. (2015). *Trastorno por estrés postraumático*. Barcelona: Paidós.
- Bellagamba, G., Gionta, G., Senegue, Bèque, C., & Lehucher, M. (2015). Organizational factors impacting job strain and mental quality of life in emergency and critical care units. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 357-367.
- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H., & Valdéz, N. (2017). Estrés y afrontamiento. *Revista de Psicología*, 363-392.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. . Colombia: McGraw Hill.

- Congreso Nacional. (2012). *Código del Trabajo*. Quito: Congreso Nacional.
- De La Cruz, G. (2013). Estrés laboral en la época moderna. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 26-30.
- De La Cruz, M. (2013). *Manual de Riesgos Psicosociales*. Madrid: CEP S.L.
- García, C. (2012). El estrés y sus consecuencias. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 45-50.
- Gil-Monte, P. (2015). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 169- 173.
- Jaimes, S., Márquez, J., & Pernía, L. (2016). Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de gestión administrativa y del talento humano que presentan los empleados de la empresa Distraves S.A de Cúcuta. *Mundo FESC*, 23-26.
- Kotler, P. (2015). *Dirección de Marketing: Conceptos Esenciales*. México: Pearson Educación.
- Martínez, J. (2015). Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-9.
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- OIT. (2015). *Instrumento de enmienda a la constitución de la OIT*. Ginebra: OIT.
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. . Ginebra: Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH.
- . .
- OMS. (2014). *Estrés Laboral*. Ginebra: OMS.
- OMS. (2014). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra: OMS.
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista Diversitas-Perspectivas en Psicología*, 81-90.

- Rojas, A., Tejada, P., & Valladares, R. (2017). *Influencia del estrés laboral en la relación enfermera- paciente en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional, Lima 2017*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Roozeboom, M., Houtman, I., & Van Den Bossche, S. (2015). Monitoring Psychosocial Risks at work. *PRIMA-Ef*, 17-36.
- Schwartsmann, L. (2014). Estrés Laboral. Síndrome de Desgaste (quemado), depresión:¿ Estamos hablando de lo mismo? *Ciencia y Trabajo*, 23-34.
- Telxeira, C., Gherardi, E., Pereira, S., Cardoso, L., & Relsdorfer, E. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*, 1-11.

Anexos

Anexo 1: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital Básico San Luis de Otavalo.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO/PACIENTE



Estimado usuario/a:

El personal del Hospital “San Luis de Otavalo” juntamente con la Universidad Técnica del Norte, estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicios brindados por los profesionales de Enfermería durante su atención y permanencia en el mismo.

Le agradeceríamos que completará voluntariamente esta encuesta que es anónima, además sus respuestas serán confidenciales y no serán utilizadas para ningún propósito diferente al estudio llevado a cabo.

Sexo:

Hombre	<input type="checkbox"/>	Mujer	<input type="checkbox"/>
--------	--------------------------	-------	--------------------------

Acompañante	<input type="checkbox"/>	Paciente	<input type="checkbox"/>
-------------	--------------------------	----------	--------------------------

Edad:

18-25	<input type="checkbox"/>
26-30	<input type="checkbox"/>
31-35	<input type="checkbox"/>
36-40	<input type="checkbox"/>
41-45	<input type="checkbox"/>
46 o más	<input type="checkbox"/>

Frecuencia del uso del servicio:

1 vez a la semana	<input type="checkbox"/>
1 vez al mes	<input type="checkbox"/>
1 vez c/d 3 meses	<input type="checkbox"/>
1 vez c/d 6 meses	<input type="checkbox"/>
1 vez por año	<input type="checkbox"/>

Instrucción: Encierre en un círculo el número del cuadro correspondiente a su nivel de satisfacción; teniendo en cuenta que **1 es MALO** y **4 MUY BUENO**.

Respuestas	MALA (M)	REGULAR (R)	BUENA (B)	MUY BUENO (MB)
	1	2	3	4

CUESTIONARIO

CON BASE EN EL SIGUIENTE ENUNCIADO CALIFIQUE LAS TAREAS DESEMPEÑADAS POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO.				
En el caso de haber asistido a citas médicas señale, ¿cómo describe la cordialidad, amabilidad y gentileza de los y las profesionales de Enfermería en las siguientes situaciones?				
	M	R	B	MB
1. Atención al llegar a la casa de salud.	1	2	3	4
2. Lenguaje corporal (expresión facial) y tono de voz.	1	2	3	4
3. Durante la toma de signos vitales.	1	2	3	4
4. Durante la preparación para investigaciones clínicas de laboratorio.	1	2	3	4
5. Durante los procedimientos de curaciones como, por ejemplo: retiro de puntos de cirugía, vendajes, aplicación de inyecciones, etc.	1	2	3	4
6. Al proporcionarle información en caso de desconocimiento de la ubicación de los servicios del hospital.	1	2	3	4
En caso de haber sido hospitalizado/a:				
7. Al momento de canalizarle la vía venosa periférica.	1	2	3	4
8. Durante la administración medicamentos según el horario establecido por el médico.	1	2	3	4
9. En el tendido de la cama y aseos matutinos y vespertinos.	1	2	3	4

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Área:

Género:

Antigüedad:

En las situaciones relacionadas con su trabajo que le produzca aproximadamente la misma cantidad de estrés que la asignación de tareas desagradables señale con un círculo el 5. En aquellas situaciones que Vd. Sienta que son más estresantes que el estándar, marque con un círculo un numero proporcionalmente mayor que el 5. Si siente que un evento es menos estresante que el estándar, señale con un círculo un numero proporcionalmente menor a 5.

85

PARTE B. Instrucciones

En las siguientes situaciones relacionadas, por favor indique el número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los que ha experimentado personalmente cada acontecimiento. Marque con un círculo el 0 si el acontecimiento no ocurrió; marque el 9+ si Vd. Experimento personalmente esta situación en 9 o más días en los últimos 6 meses.

SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO	Número de días durante los últimos 6 meses en los cuales ha experimentado esa situación.										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	
31 Asignación de tareas desagradables.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	31
32 Trabajar horas extras.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	32
33 Falta de oportunidades de promoción.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	33
34 Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	34
35 Compañeros que no realizan su trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	35
36 Apoyo insuficiente por parte del superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	36
37 Ocuparse de situaciones de crisis.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	37
38 Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	38
39 Realizar tareas no incluidas en la descripción.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	39
40 Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	40
41 Asignación de mayores responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	41
42 Periodo de inactividad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	42
43 Dificultad para acceder al superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	43
44 Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	44
45 Personal insuficiente para realizar una tarea.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	45
46 Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	46
47 Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	47
48 Falta de participación en las decisiones organizadas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	48
49 Salario insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	49
50 Competencia para promocionar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	50
51 Supervisión pobre o insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	51
52 Área de trabajo ruidosa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	52
53 Interrupciones frecuentes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	53
54 Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	54
55 Papeleo excesivo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	55
56 Reuniones de última hora.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	56
57 Tiempo personal insuficiente (p.ej., café, comida).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	57
58 Cubrir el trabajo de otro empleado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	58
59 Compañeros de trabajo poco motivados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	59
60 Conflictos con otros departamentos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	60

Anexo 3: Aplicación de encuestas a los usuarios del Hospital San Luis de Otavalo



Aplicación de encuesta a usuaria en área de Ginecología



Aplicación de encuesta a usuaria en área de Pediatría

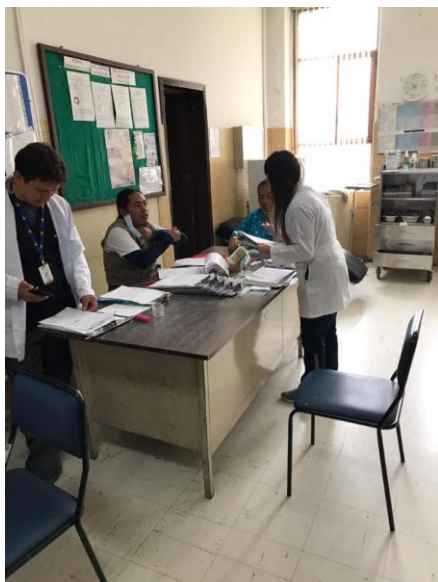


Aplicación de encuesta a usuaria en área de medicina interna u hospitalización



Aplicación de encuesta a usuaria en área de consulta externa

Anexo 4: Aplicación del Cuestionario JSS a las enfermeras del Hospital San Luis de Otavalo



Aplicación del Cuestionario JSS a enfermeras en el área de medicina interna u hospitalización



Aplicación del Cuestionario JSS a enfermeras en el área de laboratorio



Aplicación del Cuestionario JSS a enfermeras en el área de Pediatría

Anexo 5: Constancia de firmas del personal de enfermería



HOSPITAL BÁSICO SAN LUIS DE OTAVALO

HOSPITAL BÁSICO SAN LUIS DE OTAVALO

N°	Nombres Y Apellidos	Edad	C.I	Firma
1	Juan Carlos Paredes	57	10014106-3	[Firma]
2	Maria Paredes	40 años	100159694-1	[Firma]
3	Katherine Lucelly Paredes	20 años	100294515-0	[Firma]
4	Mauricio Acosta Ayala	29 años	100297946-9	[Firma]
5	María José Acosta	29	100297940-3	[Firma]
6	Esther Bautista	30	100778552-3	[Firma]
7	Wally Huay	30	100254612-2	[Firma]
8	Ana Lucía Herrera	51	100173941-4	[Firma]
9	Carolina Acosta	29	100249610-0	[Firma]
10	Miguel León	35	060335051-0	[Firma]
11	Angela Esther N.	26	100382555-1	[Firma]
12	Carolina Paredes	34	100260242-2	[Firma]
13	Olivia Bonifaz Herillo	31	100247811-3	[Firma]
14	Notarybeano Viquez	31	100200828-0	[Firma]
15	Nancy Paredes	35	100384278-0	[Firma]
16	Adriana Ayala	46	100170570-1	[Firma]
17	Jennifer de la Cruz	47	175589236-2	[Firma]
18	Dora Sánchez	52	100181524-1	[Firma]
19	Nancy Magali Vera Juaque	29 años	100413097-4	[Firma]
20	María Paredes	50	040074341-6	[Firma]
21	María Lucía Juaque	30	100294306-1	[Firma]
22	María Morales Paredes	38 años	100279736-4	[Firma]
23	Shirley Juaque Guzmán	25 años	091811510-8	[Firma]
24	Nancy Elizabeth Paredes	30	100268518-2	[Firma]
25	Susana Paredes	38 años	100135034-7	[Firma]
26	Karla Herrera	28 años	100344161-5	[Firma]
27	Sara Vahamala	36 años	100140812-2	[Firma]
28	María Almada	35 años	100205941-6	[Firma]
29	Jennifer Ayala	30 años	100219709-4	[Firma]
30	María Viquez	52 años	020104420-3	[Firma]
31	María Paredes	48 años	100204762-3	[Firma]
32	Shirley Juaque Guzmán	25 años	091811510-8	[Firma]
33	Stanley Flores	53	100157712-8	[Firma]
34	Enma Paredes	56	100101184-6	[Firma]
35	María Herrera	41	100266400-5	[Firma]
36	Nelly Viquez	51 años	100173939-8	[Firma]
37	María Tapia	46 años	100181745-7	[Firma]

[Firma]

POLO OCAPIRACA
100 M. 2. 10014106-3
C.I. 10014106-3

HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO
Carmen Caberona
ATENDIENDO EN PARTO
REC. 10014106-3

38	Isabel Florillo	31a	1003145164	Isabel Florillo
39	Dr. Juan José	49a	100131340-3	Dr. Juan José
40	Carlos Alvarado	32a	1001090353	Carlos Alvarado
41	Carlos Alvarado	38a	1004571404	Carlos Alvarado
42	LENE MNEVBE	12a	100173771	LENE MNEVBE
43	Santa Rosa D	38a	100419206-5	Santa Rosa D
44	John Ayala	39a	10021226-1	John Ayala
45	Rosa Liza Almaraz	52	1001663614	Rosa Liza Almaraz
46	Rosa Liza Almaraz	52	100-181	Rosa Liza Almaraz
47	Elisa Bello	51	100180444-4	Elisa Bello
48	Gabriela Ochoa	38a	100330085-2	Gabriela Ochoa
49	Carolina Thomas	31a	1001851007	Carolina Thomas
50	Dr. Juan José	49	10011940-0	Dr. Juan José
51	Santa Rosa D	38a	100173771	Santa Rosa D
52	María Liza Almaraz	53	1001337176	María Liza Almaraz
53	Profronza Rosa Liza	33a	1001000133	Profronza Rosa Liza
54	Carolina Thomas	30a	100134305	Carolina Thomas
55	John Ayala	38	10039496-0	John Ayala
56	John Ayala	61	100479399-7	John Ayala
57	Adriana Ayala	41a	100239594-5	Adriana Ayala
58	Elisa Bello	51a	100180444-4	Elisa Bello
59	John Ayala	55a	1001851007	John Ayala
60	Rosa Liza Almaraz	54a	1001327004	Rosa Liza Almaraz
61	Ximara Alvarado	49	100185668-8	Ximara Alvarado
62	Carolina Thomas	36	100134305	Carolina Thomas
63	Adriana Ayala	33	100134305	Adriana Ayala
64	Carolina Thomas	44	100185668-8	Carolina Thomas
65	Luis Morales	23	100185668-8	Luis Morales
66				
67				
68				
69				
70				
71				
72				
73				
74				



Escaneado con CamScanner

HOSPITAL BÁSICO SAN LUIS DE OTAVALO
Carmen Ceballos
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
RUC 100185668-8

Anexo 7: Autorización para realizar el estudio en el HSLO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

UNIVERSIDAD ACREDITADA RESOLUCIÓN 002 – CONEA – 2010 – 129 – DC.

Resolución No. 001-073-CEAACES-2013-13

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
PSICOLOGÍA**

Oficio No. CLICPG-2019-020

Ibarra, 20 de febrero de 2019

Doctor

Juan Echeverría

DIRECTOR DEL HOSPITAL "SAN LUIS DE OTAVALO"

Presente.-

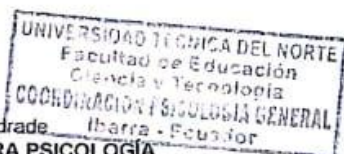
Señor Director:

Reciba un atento y cordial saludo, el motivo del presente tiene como finalidad solicitarle de la manera más comedida autorice a la Srta. Mayra Alexandra Morales Gómez, con C.C. 1717513814, estudiante del noveno semestre de la carrera de Psicología General a realizar la investigación previa al trabajo de grado titulado "El estrés laboral y su influencia en la calidad de servicio que brinda el personal de enfermería a los usuarios del Hospital San Luis de Otavalo".

Segura de contar con su comprensión y ayuda, le hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,

MSc. Arabela Galárraga Andrade
COORDINADORA CARRERA PSICOLOGÍA



Visión Institucional

La Universidad Técnica del Norte en el año 2020, será un referente en ciencia, tecnología e innovación en el país, con estándares de excelencia internacionales.

Av. 17 de Julio s-21 y José María
Córdova. Barrio El Olivo.
Teléfono: (06) 2997800
Fax Ext: 7011.
Email: utr@utn.edu.ec
www.utn.edu.ec
Ibarra - Ecuador

Anexo 8: Autorización para realizar el estudio en el HSLO



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
DECANATO

Oficio 178-D
25 de junio de 2019

Doctor
Juan Sebastián Echeverría
DIRECTOR DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO

Señor Director:

A nombre de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, reciba un cordial saludo, a la vez que le auguro el mejor de los éxitos en las funciones que viene desempeñando.

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita MAYRA ALEXANDRA MORALES GÓMEZ, estudiante de décimo semestre de la carrera de Psicología General, para que obtenga información y realice todas las actividades referentes al trabajo de grado: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO".

Por su favorable atención, le agradezco.

Atentamente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO



MSc. Raimundo López
DECANO FECYT